

TARTU ÜLIKOOL
Sotsiaal- ja haridusteaduskond
Ühiskonnateaduste instituut

Gvido Kubulnieks

Sotsiaaltöö sotsiaalametis: kliendi- või dokumendikeskne?

Bakalaureusetöö

Juhendaja: (MA) Marju Selg

Juhendaja allkiri_____

Tartu 2014

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töös kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

Gvido Kubulnieks

22.01.2014

ABSTRACT

Kubulnieks, Gvido. 2014. *Bachelor Thesis "Social Work in Social Service: Client Centred versus Document Centred?"* University of Tartu, Faculty of Social Sciences and Education

This Bachelor thesis studies the nature of social work in social services in order to find out whether social workers consider their profession to be client centred or document centred. The issues of paperwork in social work are discussed thoroughly in theoretical literature. Whereas ideally the main focus of social work is to help clients to solve their issues, in reality the paperwork tends to take up so much time that social workers do not have enough time to deal with their clients personally. Nevertheless, paperwork is an inherent part of social work that is intended to contribute to solving the issues of clients as well as protecting social workers and organisations from unwanted problems.

The empirical study uses qualitative method to gather data. More specifically, four semi-structured interviews were conducted with social workers in families with children of the Riga Social Service to gather data on how they view the role of paperwork in their everyday work. The data collected were analysed by using thematic analysis and triangulation. As a result, categories were identified that formulated the major concepts of the findings.

The Bachelor thesis concludes that social workers feel ambivalent about paperwork in their work. On the one hand, social workers acknowledge the importance of paperwork in their work sphere. On the other hand, they claim not to fill in every acquired document because it would leave them with not enough time to deal with clients personally. Therefore, social workers are constantly made to choose between dealing with clients personally and filling in paperwork which stresses them out.

Keywords: social work; bureaucracy; paperwork; organisation; problem solving; goals; casework

SISUKORD

SISSEJUHATUS	5
1. PEATÜKK: UURITAVA PROBLEEMI TUTVUSTUS	6
1.1 Sotsiaaltöö suundumused.....	6
1.1.1 One-stop service (OSS)	8
1.1.2 One-stop service sotsiaaltöös	8
1.2 Bürokratia ja organisatsioon	9
1.2.1 Bürokratia sotsiaaltöös.....	10
1.3 Sotsiaaltöö Lätis.....	12
1.3.1 Riia Sotsiaalamet	14
1.3.2 Riia Sotsiaalameti Bolderāja piirkonnakeskus	16
1.4 Probleemipüstitus.....	17
2. PEATÜKK: METOODIKA.....	19
2.1 Uurimismeetodi valik ja põhjendus	19
2.2 Andmete kogumine.....	19
2.3 Andmekogumismeetod	19
2.4 Analüüsimismeetod	20
3. PEATÜKK: ANALÜÜS JA ARUTELU	21
3.1 Sotsiaaltöö tähendus uurimuses osalejatele	22
3.2 Analüüsi taust: dokumenditöö Riia Sotsiaalametis	25
3.3 Sotsiaaltöötajate arvamused dokumenditööst.....	25
3.4 Sotsiaaltöötajate suhtumine dokumenditöösse	28
3.5 Dokumentide roll sotsiaaltöötaja ja kliendi suhetes.....	31
3.6 Suundumused seoses dokumenditööga.....	33
KOKKUVÕTE	37
KIRJANDUS	39

SISSEJUHATUS

Arusaam sotsiaaltööst ja selle teostusviis ühiskonnas on aja jooksul maailmas muutunud. Võrreldes tänast päeva 19. sajandi lõpu ja 20. sajandi algusega, on näha, et toimunud on reformid, mis on kaasa toonud riigi aktiivsema osalemise sotsiaaltöö teostamises. See tähendab, et sotsiaaltöö kutseala viiakse läbi põhiliselt riigihalduse kaudu, mida tihti seostatakse bürokraatiaga. Käesoleva teema – kliendi- või dokumendikeskne sotsiaaltöö – aktuaalsust näitavad teaduskirjanduses olevad tööd sotsiaaltöö ja bürokraatia suhetest, näiteks toob Reamer (2005: 327) välja, et võrreldes sotsiaaltöö algusaegadega on tänapäeval dokumenditöö maht ja roll sotsiaaltöös kasvanud.

Ühes sotsiaaltöö kui kutseala arenguga on muutunud sotsiaaltöö teostamise vormid, näiteks pakuvad suured sotsiaaltööga tegelevad asutused ka muid kliendile vajalikke teenuseid. Võttes aluseks ülalmainitu ja oma töökogemuse sotsiaalteenuseid pakkuvast riigiasutusest, olen otsustanud käesoleva bakalaureusetöö raames uurida dokumenditöö tähendust sotsiaaltöös ja sotsiaaltöötaja igapäevases praktikas ning selle mõju klientide probleemide lahendamisele. Bakalaureusetöö teema on aktuaalne, kuna sotsiaaltöö teenuse osutamine on hädavajalik raskustesse sattunud klientidele ja bürokraatia ei tohiks tõkestada selle abi pakkumist.

Oma bakalaureusetöö raames uurin dokumenditöö tähtsust Riia Sotsiaalametis, kasutades kvalitatiivset uurimismeetodit. Andmete kogumiseks viisin läbi neli poolstruktureeritud intervjuud Riia Sotsiaalameti Bolderāja piirkonnakeskuse sotsiaaltöötajatega, kes oma igapäevatöö praktikas töötavad lastega peredes ja kaitsevad laste õigusi.

Bakalaureusetöö koosneb kolmest peatükist. Esimeses peatükis annan teoreetilise ülevaate sotsiaaltöö suundumustest, näidates, kuidas on arenenud sotsiaaltöö nii organisatsiooni kui bürokraatia suhtes. Lisaks sellele iseloomustan bakalaureusetöö teoreetilises osas Läti sotsiaaltöökorraldust, Riia Sotsiaalametit ja uurimuses osalejate töökohta, s.t. Riia Sotsiaalameti Bolderāja piirkonnakeskust.

Bakalaureusetöö teises peatükis annan ülevaate töö metodoloogiast, kus selgitan andmete kogumise protsessi ja meetodit ning kirjeldan andmeanalüüsimeetodit. Töö kolmandas peatükis analüüsin uurimistulemusi, mis on esitatud koos aruteluga. Uurimustulemused toon välja andmeanalüüsi käigus saadud teemade kaupa. Bakalaureusetöö lõpetuseks esitan kokkuvõtlikult töö järeldused.

1. PEATÜKK: UURITAVA PROBLEEMI TUTVUSTUS

1.1 Sotsiaaltöö suundumused

Ajalooliselt on sotsiaaltöö, õigemini sotsiaalne töö¹, olnud vabatahtlik tegevus. Võrreldes varasemat sotsiaalset tööd tänase sotsiaaltööga, on näha, et aja jooksul on toimunud suuri muutusi ja sotsiaaltöö on arenenud elukutseks. Areng on olnud mitmekülgne nii mikrotasandil ehk töös erinevate kliendirühmadega, näiteks peredega, noortega, vanuritega ja muude inimrühmadega, kui makrotasandil ehk sotsiaaltöö ja sotsiaaltöötajate tööalaste tegevuste organiseerimisel. Käesolevas bakalaureusetöös tunnen huvi selle viimase vastu, nimelt, kuidas on tänaste sotsiaaltöötajate igapäevane tööelu organiseeritud.

Ehkki sotsiaaltöö juured on kindlasti sügavamal, algas aktiivne sotsiaaltöö 19. sajandi lõpus ja 20. sajandi alguses, kui sotsiaaltööd tehti kirikute ja vabatahtlikute ühenduste initsiatiivil selleks, et toetada ühiskonna vaeseid ja võimetuid liikmeid (Pierson, 2011: 206). Samas on mõned sotsiaaltöö ülesanded, näiteks inimeste elukvaliteedi parandamine, säilinud ka 21. sajandi sotsiaaltöös. Tänapäevaks on sotsiaaltöö muutunud professionaalsemaks ja struktureeritumaks. Sotsiaaltöö professionaliseerumine on suurel määral olnud seotud vastava hariduse arenguga ja kindlasti ka sotsiaaltöö paiknemisega riikide üldises sotsiaalhoolekande süsteemis. Selle üheks tendentsiks olid 1980.–1990. aastatel Suurbritannias tehtud sotsiaalhoolekande süsteemi reformid, mis näitasid, et aina enam sarnaneb sotsiaalne sfäär äriga (Clarke jt, 2000: 4–5). Ühelt poolt sisenesid sotsiaalhoolekande süsteemi nii avaliku kui erasektori teenuspakkujad, teiselt poolt muutus tähtsaks mõiste „juhtimine“ (Clarke jt, 2000: 6). See tähendab, et tekkis uus sotsiaalhoolekande süsteemi korraldus, mida nimetatakse uueks avalikuks juhtimiseks (*new public management*) ja mis nägi ette muuta senine praktika tõhusamaks klientidele ning soodsamaks neile, kes tegelevad sotsiaalhoolekande süsteemi arendamisega.

¹ Sotsiaalne töö sisaldab kolme komponenti: avalik sfäär, mis käsitleb ühiskonda laiemalt; „sotsiaalne“ ala, mis koosneb inimeste abistamise erialadest; ja erasfäär, mille all peetakse silmas inimeste eraelu, näiteks suhteid teistega ja inimeste eneseteostamist (Selg, 2012: 64). Sotsiaaltöö asub avaliku ja erasfääri vahel ja on professionaalne tegevus, mis on suunatud inimestele toe pakkumisele. Seetõttu võib väita, et sotsiaaltöö on sotsiaalse töö üks osa.

Uut avalikku juhtimist iseloomustab turu mõiste sisse toomine avalikku haldusesse. See tähendab, et avalikus halduses ei keskenduta enam nii palju oma ressurssidele, vaid otsitakse neid turult, eriti erasektorist (Vigoda, 2002: 536). Eelmainitust lähtuvalt muutub avalik haldus juhiks või mänedžeriks ning kujundab kõige tihedamini suhte erasektoriga. Näiteks võib riik või omavalitsus osta sisse psühhoterapeudi teenuse erasektorist, kui avalikul haldusel selliseid ressursse pole. Avalik haldus hindab, mis on konkreetsel juhul otstarbekam, kas pakkuda oma teenust või otsida selle pakkujaid erasektorist. Seda tehakse avaliku sektori toimimise parandamiseks (Pfiffner, 2004: 445). Erinevad autorid (näiteks Hood ja Scott, 1996; Levy, 2010; Pfiffner, 2004) viitavad sellele, et uus avalik juhtimine on oma olemuselt paindlik ning selletõttu ei tule bürokraatia esile nii tugevasti kui näiteks traditsionaalses avaliku halduses, sest võim ja tegevused on detsentraliseeritud ning moodustatakse erinevaid organisatsioone, mis alluvad ühele.

Bahle (2003: 11) arvates on Suurbritannias läbiviidud sotsiaalhoolekande süsteemi reformid olnud tugevad ja veenvad, mida ta seostab sellega, et Suurbritannias olid sotsiaalsed teenused valdavalt riigi rahastatud. Erasektor ehk valitsusvälised organisatsioonid ei olnud levinud ja olid vähemuses võrreldes riigisektoriga. Omakorda riikides, kus valitsusvälised organisatsioonid on tugevad (näiteks Saksamaal ja Hollandis) või kus teenused on riigi rahastanud (aga riigi mõjuvõim ei ole nii suur) omavalitsuste kaudu (näiteks Skandinaavias), ei ole reformide läbiviimine nii hästi õnnestunud ja need on läbi viidud vaid osaliselt, mistõttu on suur osatähtsus sotsiaalsete teenuste pakkumisel endisel valitsusvälistel organisatsioonidel (Bahle, 2003: 8–10).

Teine tendents sotsiaalhoolekande süsteemis, mis tegelikult täiendab uut avalikku juhtimist, on infotehnoloogia areng (Bellamy, 1996: 160). Infotehnoloogia areng avalikus sektoris on võimaldanud lahendada haldusprobleemid, mis on seotud toetuste ja teenuste kättesaamisega, samuti tööks vajaliku informatsiooni töötlemisega suurtes organisatsioonides. Ent selle kõrval on infotehnoloogia areng tekitanud probleeme klientide konfidentsiaalsuse säilitamisega, kuna infotehnoloogia areng on andnud kliendiinfole ligipääsu rohkematele ametnikele. On arvatud, et infotehnoloogia arenguga on võimalik saavutada selline olukord, kus sotsiaalabi ja/või muud abi vajavad inimesed saaksid kõik vajaliku kätte ühest kohast, see aga ei toimi alati nii ja sellest kirjutatakse bakalaureusetöös edaspidi (Bellamy, 1996: 162). Üks mõjukamatest mudelitest, mis võimaldaks kõikide kliendile vajalike teenuste pakkumist ühest kohast, on niinimetatud *one-stop service*, mis esineb kirjanduses ka nimetuste *one-stop*

government ja *one-stop shop/shopping* all. Head eestikeelset vastet on raske leida, idee seisneb selles, et kogu esmane teenindus toimub ühes kohas. Edaspidi kasutan lühendit OSS (*one-stop service*).

1.1.1 One-stop service (OSS)

OSS on osa reformidest, mis on läbi viidud uue avaliku juhtimise raames (Askim jt, 2011: 1451). Askim ja kaasautorid (2011: 1452) mainivad, et sotsiaalhoolekande valdkonnas on see uus trend. Kirjanduses on erinevaid käsitlusi OSSi kirjeldamiseks, aga enamus autoritest kirjeldavad neid kui teenuste lihtsustatud kättesaamise võimalust klientidele, sest kõik või enamik klientidele vajalikke teenuseid asuvad ühes kohas (vt Askim jt, 2011; Wigfall, 2002; Chan ja Lam, 2005 ja teised). Seda võiks kujundlikult võrrelda ostukeskusega, kus ühe katuse all asuvad erinevad poed ja teenused.

Omakorda Hagen ja Kubicek (2000) toovad välja, et OSSi mudel on keerukam kui algselt tundub. Nad leiavad, et selle võimaluste täielikumaks seletamiseks peaks OSSi liigitama kolmeks, kuna mudel võib ilmned erinevatel tasanditel. Üks võimalus on, et OSS võib eksisteerida infopunktina, kust klientidel on võimalus saada vajalikku infot ja kust nad suunatakse edasi tegeliku abipakkuja juurde. Sellised infopunktid võivad asuda ühes kindlas füüsilises paigas, aga ka näiteks internetis (Hagen ja Kubicek, 2000: 8). Siinkohal peaks nõustuma Hageni ja Kubicekiga, et sellised reaalsed või interneti-infopunktid ei vasta klassikalise OSSi käsitluse eesmärgile, sest kliendid saaksid sellisel juhul ainult infot, kuid tegelikku abi osutataks mujal ning teenused ei oleks kokkuvõttes klientidele lihtsamini kättesaadavad. Teist liiki OSSi võrdlevad Hagen ja Kubicek esmatarbekaupade poega, kust on võimalik saada ainult põhilist abi (2000: 8). See tähendab, et põhiteenuseid on kättesaadavad ühest kohast, aga spetsiifilise abi saamiseks peab pöörduma mujale, kuna sellise abi osutamine nõuab rohkem ressursse (näiteks teadmisi ja aega). Viimasena toovad autorid välja mitmekülgse teenindusega OSSi liigi, mis erinevalt teisest pakub kõiki tarvilikke teenuseid ja abi ühes kohas (Hagen ja Kubicek, 2000: 9).

1.1.2 One-stop service sotsiaaltöös

OSSi mõistet kasutatakse äri, hariduse, tervise ja tööhõive valdkondades, aga ka sotsiaaltöös (Dunn, 2008; Hughes, 2006; Ousley, 2006; Stensrud, 2010). Võib tekkida küsimus, kuidas on OSS seotud sotsiaaltöoga ja miks peaks kõiki või võimalikult palju

teenuseid sotsiaaltöö klientidele pakkuma ühe koha kaudu. Üks võimalikest vastusevariantidest on see, et sotsiaaltöö klientidele suunatud teenused on olnud pillutatud laiali erinevates asutuses ja nende kättesaamiseks on klientidel esiteks vaja palju aega. Teiseks võis tekkida olukord, kus klient ei leidnud teenuseid üles ja probleemid jäid lahendamata (Askim jt, 2011: 1463). Samuti on tähtis ära märkida, et mõnel probleemidesse sattunud kliendirühmal, näiteks koduvägivalla ohvritel, võib erinevatest institutsioonidest abi otsides ja mitu korda oma probleeme üle seletades tekkida veelkordne trauma (Chan ja Lam, 2005: 425). See on tähtis aspekt sotsiaaltöö puhul, kuna indiviididel on erinevad elukogemused ja raskemate sotsiaalsete probleemidega klientidel võib ühest institutsioonist teise käimine kujundada usaldamatuse sotsiaalse tugisüsteemi vastu ning nõndamoodi häirida nende probleemide lahendamist.

Seletades OSSi mudelit sotsiaaltööst lähtuvalt, tuleb arvestada sellega, et see ei ole seotud ainult geograafilise asukohaga, kus teenust pakutakse, vaid laiemalt. Askimi ja tema kaasautorite (2011: 1452) arvates on OSS suurel määral seotud sellega, kuidas organisatsioon on üles ehitatud ning autorid pööravad tähelepanu sellele, et OSSi mudelit on vaja vaadata ka organisatsiooniteooriast lähtuvalt. See tähendab, et lisaks sellele, et OSSi mudel on mugav klientidele teenuste kättesaadavuse mõttes, peab ka arvesse võtma, et organisatsioonidel on oma struktuur ja päevakord ning muud tegurid, näiteks bürokraatia, mis võivad häirida teenuste kättesaamist.

1.2 Bürokratia ja organisatsioon

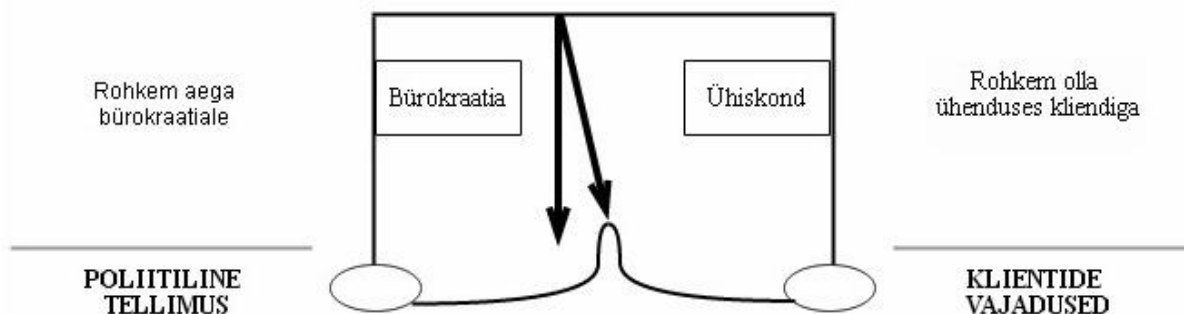
Karl Marx kirjeldab bürokraatiat ringina, millest keegi välja ei pääse (Basu, 2004: 144). Ka üks sotsiaalsemaid elukutseid maailmas – sotsiaaltöö – kannatab bürokraatia käes. Marxi nimetatud ring koosneb teadmistest ja oskustest, mis on ühelt poolt praktilised, teiselt poolt bürokraatlikud (Basu, 2004: 144). See tähendab, et asutuste töötajad vahetavad omavahel informatsiooni, ent selle edastasime nõuab ka bürokraatlikke teadmisi. Töötajatele ei piisa sellest, et nad omavad informatsiooni, mida edasi anda, nad peavad ka teadma, mis tingimustel ja kuidas seda tehakse – neid tingimusi nimetataksegi bürokraatlikeks teadmisteks. Thompsoni ja Alvessoni (2005: 105) arvates tundub inimestele tihti bürokraatia millegi negatiivsena, kuna see tekitab piiranguid. Kui näiteks ei ole teada, kuidas informatsiooni edastada, siis ei ole võimalik seda üldse teha.

Teistsugune arvamus bürokraatiast on Max Weberil, kes ütleb, et bürokraatia abil on võimalik saavutada kõige efektiivsemaid tulemusi, kuna bürokraatia suudab kontrollida inimesi ükskõik mis organisatsioonis (Basu, 2004: 145). Selle all mõtleb Weber, et bürokraatia on mudel, mis aitab organisatsioonidel oma tööd korraldada. Bürokraatia näeb selgelt ette, kes, mida ja kuidas peab tegema mõnda kindlat ülesannet täites.

1.2.1 Bürokraatia sotsiaaltöös

Weberi järgi on igal organisatsioonil teatud lähenemisviisid oma töö korraldamiseks, niisamuti ka sotsiaaltöötajatel, kui nad on osa mõnest suuremast organisatsioonist. Enne kui vaadata, kuidas bürokraatia väljendub sotsiaaltöös ja mis mõju võiks see avaldada sotsiaaltöötaja tulemustele töös klientidega, peaks vastama küsimusele, mida kujutab endast bürokraatia sotsiaaltöös.

Läti sotsiaaltöötajate ühing on defineerinud, et Läti sotsiaaltöös seostatakse bürokraatiat dokumenditööga, ning see jaotatakse kaheks. Kitsemas tähenduses on bürokraatiaks kliendi probleemi lahendusprotsessi dokumenteerimine klientide toimikutes. Laiemalt on bürokraatia administratiivne rutiin oma tööandja suhtes, näiteks aruannete esitamine (Läss, 2009: 42).



Joonis 1. Bürokraatia ja ühiskonna omavaheline seos

Allikas: Läss, 2009: 42

Joonisel 1 on välja toodud Läti sotsiaaltöötajate ühingu skeem, mis kirjeldab bürokraatia ja ühiskonna ehk kliendi omavahelist suhet ning võimalikke tendentse sotsiaaltöötaja tööpraktikas. Käesoleva skeemi järgi on sotsiaaltöötaja vahelüliks bürokraatia ja kliendi vahel. Sotsiaaltöötaja peab leidma kesktee, mis sobiks mõlemale, et ühelt poolt täita poliitilist tellimust ja kulutada rohkem aega bürokraatiale, ning teiselt poolt töötada ühiskonna heaks ja pöörata tähelepanu klientide vajadustele. Juhul, kui sotsiaaltöötaja ei saa oma tööga hakkama ehk ta ei leia eelnimetatud keskteed bürokraatia ja ühiskonna vahel, määrab ta kindlaks oma

prioriteetid. Prioriteetide all on mõelnud seda, mida sotsiaaltöötaja eelistab – tegeleda bürokraatiaga või olla rohkem ühenduses kliendiga. Selline olukord kujuneb juhul, kui on liiga suur poliitiline tellimus või liiga palju kliente. Teine moment seoses bürokraatiaga sotsiaaltöös on seotud sotsiaaltöötaja dilemmaga, kus nad peavad tihti valima kiiruse ja kvaliteedi vahel (Wilks, 2012: 76). See tähendab et kliendiga seotud dokumendid täidetakse kiiresti ja rohkem tähelepanu pööratakse tööle kliendiga või siis vastupidi tegeletakse vähem kliendiga ja hoolsamini täidetakse dokumente.

Omakorda Frederick Reamer (2005: 326) suhtub dokumenditöösse sotsiaaltöös positiivselt, kuna peab seda kasulikuks nii klientidele kui sotsiaaltöötajatele. Reameri (2005: 325–326) arvates on dokumentidel viimastel ajal sotsiaaltöös suur tähendus, sest dokumenditöö edendab ühelt poolt probleemide tuvastamist ja hindamist, samuti interventsiooni plaani koostamist ja probleemide lahendamist (vt ka Hughes jt, 2006: 166; Dulmus ja Sower, 2012: 157). Teiselt poolt on dokumenditööl suur tähtsus, kui rääkida sotsiaaltöö kliendi ja ka sotsiaaltöötaja kaitsest (Reamer, 2005: 326). Selle all peab Reamer silmas, et kliendi poolt vaadates muudab dokumenditöö teenuste osutamine kvalitatiivsemaks. Kvaliteet paraneb seetõttu, et sotsiaaltöötaja süveneb rohkem kliendi olukorda. Sotsiaaltöötajate poolt vaadates võib erinevate dokumentide täitmine aidata vältida eetilisi probleeme, samuti võib dokumentatsioonist olla kasu erinevate asjaolude tõendamiseks klientide kaebuste puhul. Näiteks olukorras, kus kohtus otsustatakse perevägivalla tõttu laste hooldusõigus vanematelt ära võtta ja lapsevanemad väidavad, et nad on teinud kõik võimaliku, et olukord paraneks, siis sotsiaaltöötajal on võimalik kajastada koostöö dünaamikat ja tuua kirjalikult fikseeritud faktidele toetudes esile, mida klient on või ei ole teinud.

Seda, et dokumentatsioon sotsiaaltöös on tähtis ja vajalik, on kirjanduses ja eetikakoodeksites nimetatud korduvalt (nt Cumming jt, 2007; Reamer, 2005; Luepker, 2003; Foster jt, 2008; Code of Ethics of the National Association of Social Workers, 2008; Berufsethische Prinzipien Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V, 1997; Latvijas Sociālo darbinieku ētikas kodekss, 2001). Siiski on mitmeid autoreid, kes avaldavad vastupidist arvamust, et dokumentatsioon sotsiaaltöös on liigse bürokraatia ilming, mis ei aita klientidel oma probleemidega toime tulla ega sotsiaaltöötajaid nende töös (näiteks Gelman, 1992; Prince, 1996). Käesoleva bakalaureusetöö keskpunktis ei ole leida vastust sellele, kas dokumentatsioon sotsiaaltöös on hea või halb, vaid uurida, kas sotsiaaltöö sotsiaalametis on sotsiaaltöötajate endi arvates pigem dokumendi- või kliendikeskne. Kuna uurimuse aluseks

Riia Sotsiaalameti töötajate arvamused, lähtun Läti sotsiaaltöötajate ühingu pakutud skeemist (joonis 1), mis võtab arvesse nii organisatsiooni kui klientide huvid ja vajadused.

1.3 Sotsiaaltöö Lätis

Käesolev peatükk on pühendatud Riia Sotsiaalametis tehtava sotsiaaltöö iseloomustamisele, mis ühtlasi aitab luua ettekujutlust Läti sotsiaaltööst. Nagu eelnevalt mainitud, on välja arendatud mudelid selleks, et teenused jõuaksid klientideni võimalikult tõhusalt. Üheks mudeliks oma OSS, mille olemust selgitati üleval. Oma bakalaureusetöös vaatlen OSS sotsiaalametit. Sotsiaalamet vastab oma funktsioonide järgi Hageni ja Kubiceki (2000) teisele liigile, mida autorid võrdlevad esmatarbekaupade poega ehk sotsiaalamet on koht, kus pakutakse klientidele sotsiaaltöö põhiteenuseid. Enne kui selgitada, mis on sotsiaalameti funktsioonid Riias, tutvustan üldisemalt seda, kuidas Lätis sotsiaaltöö praktikat organiseeritakse. Selleks käsitlen (1) organisatsiooni juriidilisest aspektist ja (2) organisatsiooni struktuurilisest aspektist, samuti seda, (3) kuidas organiseeritakse sotsiaaltööd omavalitsuse territooriumil ja (4) mis mudelit teenuste pakkumiseks organisatsioonid kasutavad.

Sotsiaalteenuste ja -abi pakkumisel peab omavalitsus Läti Vabariigi sotsiaalteenuste ja sotsiaalabi seaduse (Latvijas Republikas „Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums“) järgi moodustama omavalitsusele alluva asutuse ehk sotsiaalameti (2002: §10). Uurides seadusandlust lähemalt selgub, et omavalitsustel on võimalik ka moodustada omavalitsuse asutusi (Läti Vabariigi avalike asutuste seadus (Latvijas Republikas „Publisko agentūru likums“), 2009), kuid see ei ole praktikas laialt levinud. Riia Linnavalitsuse alluvusse on loodud Riia Sotsiaalamet, mis allub linnavalitsuse heaoluosakonnale (vt joonis 2).



Joonis 2. Riia Sotsiaalameti alluvus
Allikas: Riia Linnavalitsus, 2013

Igal Lāti omavalitsusel on võimalus otsustada, kuidas nad organiseerivad sotsiaaltöö teenuseid, ainuke nõue on, et moodustatakse sellekohane asutus, mis on allutatud omavalitsuse kontrollile ja eelarvele. Maailma sotsiaaltöös on levinud ka praktika, et sotsiaaltöötaja loob oma erapraksise, kus vastava hariduse omandanud sotsiaaltöötaja pakub oma teenust koos oma teadmiste, oskuste ja sotsiaaltöö väärtustega ning saab selle eest vastavat tasu (Green jt, 2007; Iudice, Lord, 2012). Sellist võimalust praegune Lāti seadusandlus ette ei näe. Seevastu moodustavad omavalitsused asutusi, Riia puhul, nagu mainitud, on selleks Riia Sotsiaalamet.

Järgmine samm pärast asutuse moodustamist on selle struktuuri loomine. Organisatsiooniteooria järgi sõltub organisatsiooni struktuur erinevatest teguritest (näiteks organisatsiooni suuruselt ja funktsioonidest) ning sellest omakorda sõltuvad töö tulemused, mistõttu peab iga omavalitsus hindama, missugune töö struktuur oleks kõige kasulikum nende olukorras (Donaldson, 1985: 121). Näiteks väikese linna puhul on asutuste struktuurid enamjaolt lihtsamad ja ülevaatlikumad, ent suuremate linnade puhul nagu Riia võib olla olukord teistsugune. Riia Sotsiaalametit mõjutavad suurel määral Riia Linnavalitsuse ja selle heaoluosakonna vastuvõetud otsused. Uurides lähemalt Riia Linnavalitsuse heaoluosakonna ülesandeid, on näha, et asutus otsustab suundumuste üle oma valdkonnas, töötab välja erinevaid juhiseid, plaane ja metodoloogiat, samuti vaatab üle ja kontrollib Riia Sotsiaalameti tegevust (SAFEGE Baltija, 2012: 17). Omakorda Riia Sotsiaalamet täidab Riia Linnavalitsuse heaoluosakonna määruseid ja kasutab väljatöötatud metoodikat sotsiaalabi ja sotsiaaltöö praktikas, et pakkuda või organiseerida sotsiaalteenuseid lastega peredele ja teistele kliendirühmadele (SAFEGE Baltija, 2012: 17). Seega näeme, et Riia linnas on sotsiaaltöö korraldatud kahel tasandil. Samas on näiteks Daugavpilsis, mis on elanike arvult Lāti teine linn, sotsiaaltöö organiseeritud ühel tasandil. See tähendab et üks ja seesama asutus plaanib muudatusi ja parandusi sotsiaaltöö valdkonnas ning korraldab tegelikku sotsiaaltööd.

Sotsiaaltöö praktika sõltub ka sellest, kus kohas seda läbi viiakse, kas suures või väikeses linnas või hoopis maapiirkonnas. Seda raskendab Lāti lõikes tõsiasi, et riik ei ole ühtlaselt rahvastatud ja Riia linnas elab peaaegu üks kolmandik kõigist elanikest: Lätis elab kokku 2 070 371 inimest, Riias aga 658 640 inimest (Centrālā statistikas pārvalde, 2013). Tagamaks inimestele sotsiaaltöö teenustele ligipääs nii linnas kui maapiirkonnas, kasutavad asutused erinevaid viise. Üldine tendents on, et omavalitsused moodustavad piirkondlikud tugipunktid (SAFEGE Baltija, 2012: 18). Maapiirkonnas, kus vahemaad on suured ja inimestel on raskusi

abi juurde jõudmisega, kasutavad sotsiaaltöötajad nagu teisedki spetsialistid enamasti transpordivahendit, et ise kliendi juurde minna (SAFEGE Baltija, 2012: 20).

Eeldame, et organisatsioon on otsustanud, mis (1) juriidilise staatusega asutuses hakatakse osutama sotsiaaltöö teenust, samuti on kehtestatud (2) organisatsiooni struktuur ja on arusaadav igäühe asend selles, ning on selge, (3) kuidas osutatakse abi territoriaalselt. Käsitleda on vaja ka Läti sotsiaaltööle iseloomulikke ebaselget piiri sotsiaaltöö ja sotsiaalabi vahel. Kirjanduses on toodud välja neli erinevat mudelit, mida kasutatakse Läti sotsiaaltöös (SAFEGE Baltija, 2012: 32–33):

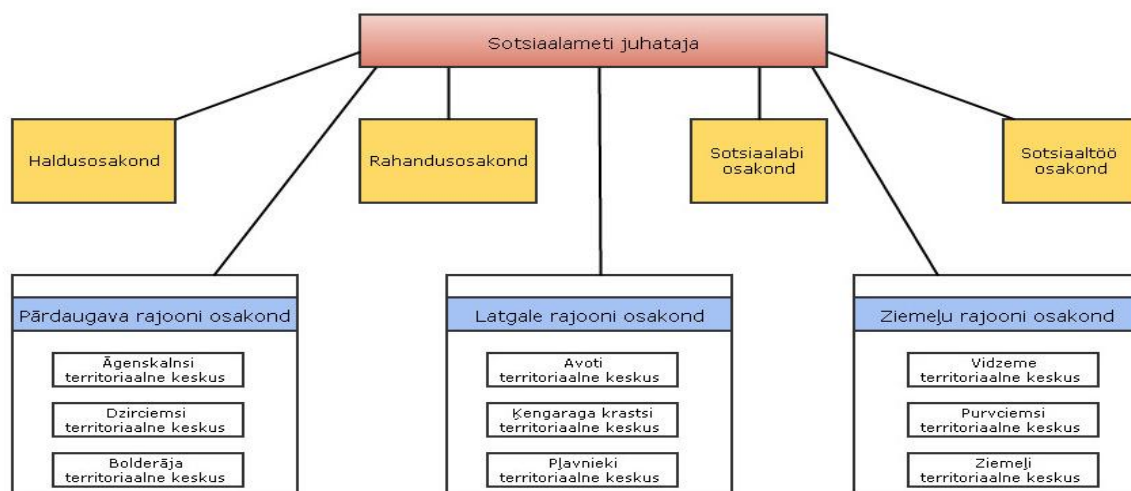
- sotsiaaltöö ja sotsiaalabi vahel on piir ja nende teostamiseks on erinevad ametid, vastavalt sotsiaaltöötaja ja sotsiaalabi korraldaja;
- piir on osaline. See tähendab et suuremates linnades on selge jaotus, ent maapiirkonnas täidab sotsiaaltöötaja lisaks sotsiaaltööle ka sotsiaalabi osutamise funktsioone;
- sotsiaaltööd ja sotsiaalabi vaadatakse kui üht tervikut ehk mõlema vahel ei ole piiri;
- sotsiaaltöö ja sotsiaalabi vahel on selge piir, on moodustatud eraldi osakonnad, näiteks sotsiaaltöö osakond ja sotsiaalabiosakond.

Oluline küsimus, mis puudutab nii sotsiaaltöötajaid ja kliente kui kogu sotsiaalhoolekande süsteemi – kas sotsiaaltöö on seesama, mis sotsiaalabi? Sellele küsimusele ei ole ühest vastust, kuna sotsiaaltöö on elukutsena muutunud ja muutunud on ka sotsiaalameti klientide arusaam sotsiaaltööst. Siiski peatakse käesoleva bakalaureusetöö raames sotsiaaltöö all silmas professionaalset tegevust, mille abil edendatakse või taastakse inimeste, perede, inimrühmade ja teiste võime iseseisvalt lahendada oma sotsiaalseid probleeme (Latvijas Republikas „Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums, 2002). Omakorda sotsiaalabi all mõistetakse materiaalset või rahalist toetust, mida saavad kliendid, kes ei suuda endale tagada kõikide põhivajaduste täitmist (Latvijas Republikas „Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums, 2002). Edaspidi antakse üldine ülevaade Riia Sotsiaalametist ja selle alluvuses olevatest piirkonnakeskusest, mille sotsiaaltöötajad osalesid bakalaureusetöö empiirilises osas respondentidena ning kõnelavad oma tööst nii, nagu nemad seda näevad.

1.3.1 Riia Sotsiaalamet

Eelnes üldine ülevaade sotsiaaltöö korraldusest Lätis. Bakalaureuse töö raames tehtud uurimus põhineb Riia Sotsiaalameti Bolderāja piirkonnakeskuse sotsiaaltöötajate mõtteavaldusel. Sellepärast tutvustan ka Riia Sotsiaalametit ja Bolderāja piirkonnakeskust, kus bakalaureusetöö uurimuses osalejad igapäevaselt töötavad.

Riia Sotsiaalamet koosneb üheksast piirkonnakeskusest (vt joonis 3). Kõikide piirkonnakeskuste funktsioonid ja ülesanded on ühesugused, kuid need asuvad erinevates Riia linnaosades. Kliendid peavad üldjuhul pöörduma oma elukohajärgsesse keskusesse. Riia Sotsiaalameti põhieesmärk on anda sotsiaalabi ning organiseerida ja pakkuda sotsiaalteenuseid Riia elanikele (Riia Linnavalitsus, 2010). Erinevate piirkonnakeskustel on oma juhataja ning need alluvad Riia Sotsiaalameti juhatajale.



Joonis 3. Riia Sotsiaalameti struktuur

Allikas: Riia Sotsiaalamet, 2013

Riia Sotsiaalametis töötab kokku umbes 450 inimest, kellest 330 on sotsiaaltöö spetsialistid (Riia Linnavalitsus, 2013). Sotsiaaltöö spetsialistide hulka kuuluvad nii sotsiaaltöötajad kui sotsiaalabi organisaatorid. Nende spetsialistide tööülesannetes on olulisi erinevusi: sotsiaaltöötaja tegevus on suunatud erinevate kliendirühmade toetamisele, et need suudaksid oma probleemidega toime tulla, ka tegeleb sotsiaaltöötaja nõustamise, konkreetse abi osutamise ja teenuste organiseerimisega; sotsiaalabi organisaatorid on aga need spetsialistid, kes määravad klientidele erinevaid toetusi, näiteks toimetulekutoetust ja toetust korteri kulude katmiseks. Sotsiaaltöötajad on omakorda jagatud gruppidesse sihtrühma alusel. Nii tegutsevad Riia Sotsiaalametis sotsiaaltöötajate grupid, kes on spetsialiseerunud lastega peredele, täisealistele inimestele (põhiliselt eakad ja töötud), täisealistele orbudele²; puuetega lastele; lastega peredele, kus üks või mõlemad vanemad on töötud (see ametikoht on mõeldud töötuse

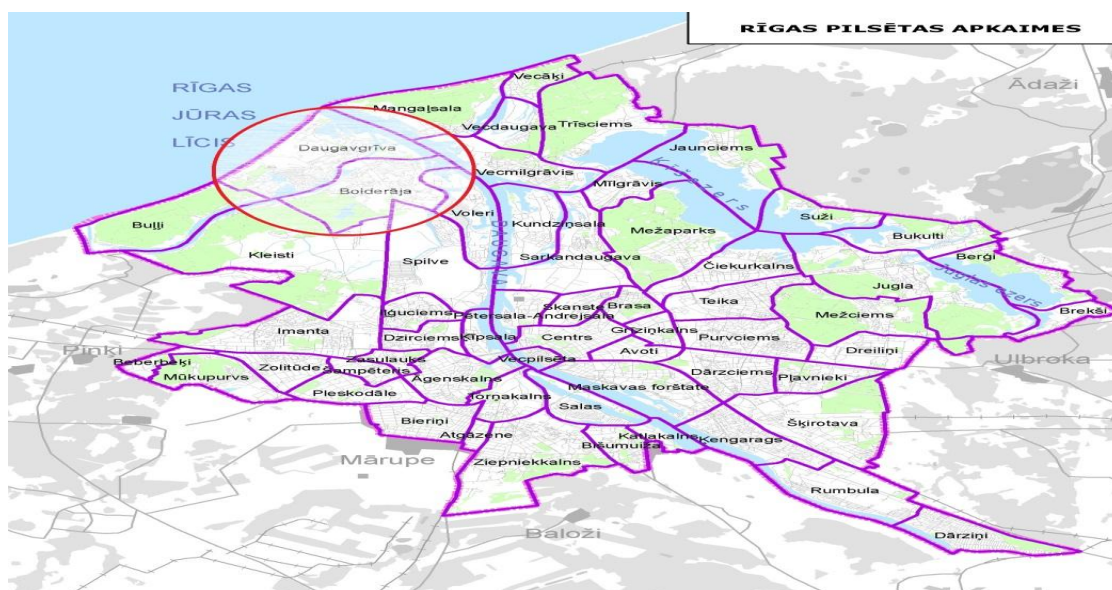
² Sotsiaaltöötaja tegeleb noortega, kes astuvad lastekodust iseseisvasse ellu, osutab abi praktilistes küsimustes, näiteks abistab kliente dokumentidega seotud küsimustes, ja pakub psühholoogilist tuge.

vähendamiseks Riias) ja sotsiaallabi valdkonnale (Riia Linnavalitus, 2013). Mõnes Riia Sotsiaalameti piirkonnakeskuses on palgal ka psühholoog.

1.3.2 Riia Sotsiaalameti Bolderāja piirkonnakeskus

Bolderāja piirkonnakeskus täidab samu ülesandeid, mida ülejäänud kaheksa keskust, aga see erineb teistest keskustest oma väikese sotsiaaltöö spetsialistide arvu poolest. Joonisel 4 on punase sõõriga märgistatud Bolderāja keskuse tööpiirkond – tegemist on suhteliselt suure territooriumiga, kus elab palju kliente, sest linnaosas, kus keskus asub, elavad valdavalt pensionieas inimesed ja lastega pered, kellel majanduslik olukord on raske valdavalt töötuse tõttu.

Ajalooliselt on Bolderāja ja Daugavgrīva linnaosad, mida teenindab Bolderāja piirkonnakeskus, olnud seotud laevaehituse ja teiste tööstusharudega, näiteks telliskivide tootmisega. Teise maailmasõja ajal ja pärast seda elasid linnaosa territooriumil peamiselt nõukogude sõdurid, kes tegelesid sõjaväe merelaevastiku ehitamisega (Pope, 2005: 14). Sellega seoses ehitati piirkonda kortermaju, mida Bolderāja ja Daugavgrīva elanikud tänaseni kasutavad. Pärast Teist maailmasõda tööstus piirkonnas vähenes, mis seletab piirkonna suuri töötuse probleeme, kuna olukord ei ole ka tänaseks eriti muutunud. Kui vaadata Riia linna kaarti (vt joonis 4), näeme, et Bolderāja ja Daugavgrīva linnaosad on ülejäänud linnast geograafiliselt eraldatud. Ka see eraldatus teistest linnaosadest ja pikk vahemaa, mille inimesed peavad läbima teistesse linnaosadesse tööle minekuks, selgitab uuritava piirkonna elanike rasket majanduslikku olukorda.



Joonis 4. Riia kaart

Allikas: Riia Linnavalitsus, 2013

Praegu on Bolderāja keskuses 8,5 sotsiaaltöötaja töökohta (s.t. koormust): kaks sotsiaaltöötajat tegeleb lastega peredega; kaks sotsiaaltöötajat täisealiste inimestega (valdavalt eakate ja vaimupuudetega inimestega); üks sotsiaaltöötaja täisealiste töötutega; üks sotsiaaltöötaja lastega peredega, kus üks või mõlemad vanemad on töötud; üks sotsiaaltöötaja lastega peredega, kus on puude lapsed; üks sotsiaaltöötaja täisealiste orbudega; üks sotsiaaltöötaja on tööl poole koormusega, tema tegeleb lastega peredes ja vaimupuudega inimestega (Riia Linnavalitus, 2013). Bolderāja piirkonnakeskuses töötab ka kaks psühholoogi, mis on erandnähtus, sest teistes Riia Sotsiaalameti keskustes on psühholoogi konsultatsiooni võimalik saada teenusena, mis tähendab, et sotsiaaltöötaja määrab selle vajadusel kliendile. See erandlik nähtus, et Bolderāja piirkonnakeskuses on kohapeal olemas psühholoogi teenus, on selgitav piirkonna eelnevalt nimetatud eripäradega, eriti Bolderāja piirkonnakeskuse kaugusega teistest linnaosadest.

Nagu eelpool kirjutatud, täidavad kõik Riia Sotsiaalameti piirkonnakeskused samu ülesandeid. Erinevused ei esine ka klientide vastuvõtmise korras, mis toimub kõigis piirkonnakeskustes samamoodi: kõikidel sotsiaaltöötajatel on klientide vastuvõtmiseks sarnane koormus (13–15 tundi nädalas) ja ka klientide vastuvõtuajad on enamjaolt samad (Riia Linnavalitsus, 2013). Klientide mugavuseks toimub nii eelregistreeritud kui elavas järjekorras vastuvõtt. Riia Linnavalitsuse heaoluosakonna kodulehelt on näha, et Bolderāja piirkonnakeskuses võetakse kliente vastu kahel täistööpäeval nädalas.

Oma bakalaureusetöö raames uurin nelja sotsiaaltöötajate arvamusi. Kõik nad töötavad lastega peredega, sh üks neist sotsiaaltöötaja tegeleb peredega, mille üks või mõlemad vanemad on töötud ja üks peredega, kus on puudega laps.

1.4 Probleemipüstitus

Sotsiaaltöö kirjanduses on erinevaid arvamusi selle kohta, mis rolli bürokraatia, täpsemini dokumentatsioon, sotsiaaltöös mängib. Mõned autorid arvavad, et sotsiaaltöötajad on dokumenditööga nii ülekoormatud, et nad ei ole võimelised klientidele kvaliteetset abi osutama (näiteks Lipsky, 2010: 38; Watkins-Hayes, 2009: 46). Sellest võin järeldada, et dokumenditöö mõjutab sotsiaaltööd negatiivselt, sest ei anna võimalust sotsiaaltöötajal keskenduda piisavalt kliendile. Selle väitega aga ei ole nõus Reamer (2005), kelle meelest on dokumentatsioon sotsiaaltöö protsessi oluline osa ja annab sotsiaaltöötajatele täiendavaid ressursse. Mõne teise autori arvates tunnevad saavad sotsiaaltöös kasutatavast

dokumentatsioonist kasu nii sotsiaaltöötajad kui kliendid. Dokumenditöö võimaldab sotsiaaltöötajal peegeldada enda ja kliendi tegevusi ja seda võib minna vaja näiteks siis, kui sotsiaaltöötaja ja juhatuse vahel tekivad lahkarvamused (Taylor, 2013: 12).

Eelnevalt kajastatud OSSi mudel on tänapäeval üks levinumaid viise erinevate teenuste, mh ka sotsiaaltöö teenuste osutamiseks (Askim jt, 2011: 1452). Eelnevalt olid välja toodud OSSi positiivsed küljed, näiteks see, et suurem osa inimesi saab vajalikud teenused ühest kohast, mis aitab inimestel teenuste hulgas paremini orienteeruda. Siiski tuleb tähele panna ka seda, et OSSi mudel on suunatud võimalikult paljude teenuste pakkumisele, mistõttu on OSSi mudeli järgi töötavad organisatsioonid suured ja keerulise struktuuriga. See omakorda kaugendab neid organisatsioone inimestest. Sellest tulenevalt väidan, et OSSi mudeli järgi töötavates organisatsioonides on range töökorraldus, mille teostamist võimaldab bürokraatia. Näiteks on Riia Sotsiaalametis kliendile teenuste määramiseks oma reeglid, mis kehtivad kõigile sotsiaaltöötajatele, ning sotsiaaltöötaja omavoli selles valdkonnas ei ole lubatud. Seetõttu võib ette tulla olukordi, kus bürokraatlik lähenemine takistab sotsiaaltöötajatel kliendi aitamist.

Kirjandused on välja toodud dokumenditöö ja OSSi mudeli erinevaid tähendusi sotsiaaltöö praktikas. Käesoleva bakalaureusetöö eesmärk on välja selgitada, millisena näevad Riia Sotsiaalameti Bolderāja piirkonnakeskuse sotsiaaltöötajad dokumenditöö rolli igapäevases klienditöös.

Bakalaureusetöö probleemist tulenevalt on püstitatud järgnevad uurimisküsimused:

1. Millised on sotsiaaltöötajate kogemused dokumentatsiooniga oma igapäeva praktikas?
2. Kuidas mõjutab dokumentatsioon klientide probleemide lahendamist?

2. PEATÜKK: METOODIKA

2.1 Uurimismeetodi valik ja põhjendus

Käesolevas bakalaureusetöös on kasutatud kvalitatiivset uurimusmeetodit. Ehkki mõned autorid viitavad sellele, et kvalitatiivne uurimismeetod on töömahukas, sellel puudub struktuur ja see on kohmakas (Bryman ja Burgess, 1994: 231; Miles, 1979: 590), on see uurimismeetod siiski kõige sobivam inimeste arvamuste uurimiseks käesoleva bakalaureusetöö raames. Kvalitatiivne uurimismeetod võimaldab interpreteerida sotsiaaltöötajate arvamusi, käesoleval juhul arvamusi dokumenditööst ja dokumentatsiooni mõju kohta kliendi probleemi lahendamisprotsessile. Eelnimetatud lähenemisviis on kasulik ja vajalik, sest käigusse võimaldab pöörduda otse sotsiaaltöötajate poole, kuna nad on spetsialistid, kes puutuvad oma igapäevatoos praeguse uurimuse probleemiga kokku ning neil on sellealane kogemus.

2.2 Andmete kogumine

Uurimuses osalesid Riia Sotsiaalameti Bolderāja territoriaalse keskuse sotsiaaltöötajad, kes puutuvad oma tööpraktikas kokku peredega, kus on lapsed. Uurimuse läbiviimiseks valisin välja neli sotsiaaltöötajat, kes olid nõus jagama oma kogemusi seoses dokumenditööga sotsiaaltöö praktikas. Uurimuses osalesid kaks sotsiaaltöötajat, kelle põhilisteks klientideks on lastega pered, üks sotsiaaltöötaja, kes töötab lastega peredes, kus üks või mõlemad vanemad on töötud ning üks sotsiaaltöötaja peredes, kus on puuetega lapsed.

Riia Sotsiaalameti sisekorra reeglite järgi peab igaüks, kes soovib selles asutuses läbi viia uurimuse, ükskõik kas ülikooli lõputöö või muu uurimuse, sellest kirjalikult teavitama Riia Sotsiaalameti juhatajat. Seda tegin ka käesoleva bakalaureuse töö raames. Alles seejärel leppisin sotsiaaltöötajatega intervjuudes osalemises kokku.

2.3 Andmekogumismeetod

Riia Sotsiaalameti Bolderāja territoriaalse keskuse sotsiaaltöötajate kogemusi dokumenditööga uurisin poolstruktureeritud intervjuude abil. Poolstruktureeritud intervjuud

on valitud materjali kogumiseks, sest need annavad ühelt poolt uurijale võimaluse koguda uurimuseks vajalikku infot ning teiselt poolt annavad respondentidele võimaluse avaldada oma arvamusi, ideid ja muresid ning nõndamoodi ka mõtiskleda oma igapäevase töö üle. Lisaks on uurijal võimalus intervjuude käigus küsimusi täpsustada ja tarviduse korral esitada lisaküsimusi, mis ei ole kirjas uurimiskavas.

Intervjuude läbiviimiseks koostasintervjuukava, mis tehti eesmärgiga välja töötada intervjuuküsimused, mis annaksid võimalikult mitmekülgselt ja täpset informatsiooni uuritava probleemi kohta. Lisaks oli intervjuukava eesmärgiks ka intervjuudeks ettevalmistumine, mis tagaks nende sujuva läbiviimise.

Viisin läbi neli poolstruktureeritud intervjuud, mis kõik leidsid aset osalejate töökohas Riia Sotsiaalameti Bolderāja territoriaalses keskses. Osalejate konfidentsiaalsuse tagamiseks toimusid intervjuud eraldi ruumis. Intervjuu alguses küsisin sotsiaaltöötaja nõusolekut vestluse salvestamiseks ning tsitaatide kasutamiseks käesolevas bakalaureusetöös. Intervjuusid sotsiaaltöötajatega kestsid 50–70 minutit.

2.4 Analüüsimismeetod

Andmete analüüsimiseks kasutan temaatilise analüüsi lähenemist, mis koosneb kolmeastmelisest kodeerimisest (Ezzy, 2002: 88–89). Andmete esmaseks analüüsimiseks kasutasin avatud kodeerimist, mille abil luuakse helisalvestistest uurimuses osalejate vastuste põhjal esialgsed kategooriad. Seejärel tõin telgkodeerimise käigus välja põhikategooriad ja määratlesin tingimused, kus esialgsed kategooriad ilmuvad. Viimaseks sammuks oli selektiivne kodeerimine, eesmärgiga leida tuumkategooria, mis ühendaks eelnevalt loodud põhikategooriad. Analüüsi alustasin intervjuude transkribeerimisest, kuid kodeerimise ja analüüsi käigus kuulasin helisalvestisi korduvalt üle.

3. PEATÜKK: ANALÜÜS JA ARUTELU

Käesolevas peatükis esitan peamised uurimistulemused, mis põhinevad Riia Sotsiaalameti Bolderāja piirkonnakeskuse sotsiaaltöötajatega läbiviidud poolstruktureeritud intervjuude käigus saadud andmetel. Peatükis esitan tulemused arutelu vormis ning nende paremaks illustreerimiseks kasutan uurimuses osalenud sotsiaaltöötajate tsitaate, mille autoreid ei ole konfidentsiaalsuse huvides mainitud. Kuna intervjuud viidi sotsiaaltöötajatega läbi läti keeles, on kõik tsitaadid eesti keelde tõlgitud.

Uurimuses saadud andmed transkribeerisin algselt ning analüüsi käigus kasutasin kodeerimiseks avatud kodeerimist, mille tulemusel sain esmased kategooriad. Tutvudes esialgsete kategooriatega kasutasin telgkodeerimist ning neid võrreldes ja liigitades sain järgmised põhikategooriad:

1.	2.	3.	4.	5.
– sotsiaaltöö	– kliendi toimik	– kliendi aeg	– loogilised	– usaldamatus
– tööpäev	– muud	– vajalikud dokumendid	dokumendid	– ajalugu
– stress	dokumendid	– mitte vajalikud	– ajakulu	– kaitsevahend
	– rahulolematust	dokumendid	– abistavad	– muutused
		– juhatust	dokumendid	

Analüüsi tulemusena põhikategooriatest ilmnesevad järgnevad teemad:

1. sotsiaaltöö tähendus uurimuses osalejatele;
2. sotsiaaltöötajate arvamused dokumenditööst;
3. sotsiaaltöötajate suhtumine dokumenditöösse;
4. dokumentide roll sotsiaaltöötaja ja kliendi suhtes;
5. suundumused seoses dokumenditööga.

Andmete selektiivse kodeerimisega saadud põhikategooriad moodustasid analüüsi käigus olulised teemad tuumkategooria ümber. Eelnimetatud teemad kujundavad käesoleva bakalaureusetöö tuumkategooriat ehk peamist töö ideed, mis koosneb uurimuses uuritud sotsiaaltöötajate suhtumisest oma tööpraktikas kasutatud dokumentide kohta. Sotsiaaltöötajad suhtuvad oma töös kasutatavatesse dokumentidesse ühelt poolt positiivselt ehk mainivad neid kui ressursi oma töös klientidega. Sotsiaaltöötajate arvates dokumendid (näiteks klientide toimikud) võivad aidata kliente ja kaitsta nende huve. Samas võivad dokumendid ka tagada

sotsiaaltöötajate turvalisuse, näiteks klientide põhjendamatute kaebuste korral. Positiivset arvamust väljendavad sotsiaaltöötajad ka administratiivsete dokumentide (näiteks aruanded) kohta ja mainivad, et need võivad näidata, et sotsiaaltöötajad on ülekoormatud ja on vaja töotajaid juurde või koormust vähendada. Sotsiaaltöötajate arvates dokumendid võivad hoopis kergendada nende tööd.

Omakorda teiselt poolt arvavad uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad, et dokumente on liiga palju ja see takistab klientide aitamist. Nad ei usu, et seda saaks muuta, sest tegelikkuses toodab süsteem ehk Riia Linnavalitsuse heaoluosakond ja Riia Sotsiaalameti juhatus dokumente juurde. Selle all peavad sotsiaaltöötajad silmas, et süsteemi jaoks on dokumendid vajalikud, et sotsiaaltöötaja tööd mõõta, hinnata, kontrollida ning ennast ka süsteemi tasandil erinevate skandaalide eest kaitsta. Sotsiaaltöötajad tunnistavad, et nad kavaldavad süsteemi üle. See tähendab, et nad ei täida kõiki nõutud dokumente, vaid ainult kõige vajalikumaid. Sotsiaaltöötajad selgitavad sellist lähenemist sellega, et nende suurim huvi on klientide aitamine.

Eelnimetatud kajastab, et sotsiaaltöötajate suhtumine oma töös kasutatavatesse dokumentidesse on kahetine, s.t. dokumentidel on nii positiivsed kui negatiivsed küljed, ning sotsiaaltöötaja on pideva valiku ees, mis tekitab pinget: kas klient või dokument.

Kategooriate analüüsimise tulemusena tutvustan selles peatükis põhikategooriatest saadud teemasid. Tulemused esitan teemade kaupu. Alguseks tutvustan sotsiaaltöötajate arvamusi sotsiaaltöö mõiste kohta ehk mida neile sotsiaaltöö tähendab. Seejärel annan ülevaate dokumenditööst Riia Sotsiaalametis, kus selgitan uurimuses osalejate ja Riia Linnavalitsuse heaoluosakonna määruse abil, mis dokumente sotsiaaltöö praktikas kasutatakse. Et saada täielikumat arusaama uuritavast probleemist, tutvustan järgnevalt seda, kuidas sotsiaaltöötajad dokumenditöösse suhtuvad. Seejärel analüüsin sotsiaaltöötajate arvamustele toetudes dokumendi- ja klienditöö suhet Riia Sotsiaalametis ning lõpuks vaatan dokumenditööga seotud suundumusi Riia Sotsiaalametis.

3.1 Sotsiaaltöö tähendus uurimuses osalejatele

Kõigepealt analüüsin seda, kuidas uurimuses osalejad sotsiaaltööd mõistavad. Küsimus välja selgitamiseks, mida uurimuses osalejate jaoks sotsiaaltöö tähendab, esitati tahtlikult intervjuude lõpus, et anda osalejatele võimalus mõelda oma töö üle ja kas see, mida nad igapäevaselt teevad, vastab tõepoolest sellele, mida nad ise sotsiaaltöö all mõistavad. Selle

teema all esinesid alateemad, mida sotsiaaltöötajad sotsiaaltöö all mõistavad. Nimelt, kõige tihedamini seostavad sotsiaaltöötajad oma tööd klientide aitamise ja oma igapäevatööga. Üks uurimuses osaleja viitab selgelt sellele, et:

„see kindlasti ei ole sotsiaaltöö, millega ma nüüd tegelen.“

Omakorda teise sotsiaaltöötaja jaoks tähendab sotsiaaltöö inimeste aitamist ja nendega suhtlemist.

„Mulle tundub, et sotsiaaltöö mõte on aidata inimesi kriisiolukordades, et nad saaksid ise hakkama. Rõõmustan, kui kliendi olukord on paranenud.“

Intervjuude käigus oli tunda, et sotsiaaltöötajatel oli raske rääkida sellest, mis neile tähendab sotsiaaltöö. Intervjueeritud sotsiaaltöötajad ise mainisid, et nad selle üle igapäevatoos ei mõtle, sest tööpäevad on selgelt planeeritud.

„Tavaliselt hommikul on klientide vastuvõtt ja päeva teisel pool on töö dokumentidega, aga see võib ka vastupidi olla (..) otseses kontaktis klientidega olen kahel täistööpäeval, ühel neist tulevad eelregistreeritud kliendid ja teisel võetakse kliente vastu elavas järjekorras. Rohkem tegelen konsultatsiooni kirjeldamisega, nii paberi kui elektroonilises formaadis andmebaasis, hindan juhtumeid.“

Kõik intervjueeritud sotsiaaltöötajad ütlevad, et nende tööpäev koosneb peamiselt kahest osast: ühelt poolt on nende tegevused seotud töökorraldusega, näiteks kohtumised kolleegidega, et vahetada tööks vajalikku informatsiooni, e-kirjade lugemine ja koosolekutel osalemine; teiselt poolt koosneb nende päev tööst klientidega. Kuid samal ajal lisavad sotsiaaltöötajad, et töö klientidega ei pruugi tähendada, et nad oleksid sellel ajal klientidega pidevalt otseses kontaktis. Sotsiaaltöötajad selgitavad, et oma igapäevatöö käigus kohtuvad nad klientidega sotsiaalametis ja külastavad neid kodudes, aga palju aega võtab ka kirjade kirjutamine erinevatele institutsioonidele, kõige tihedamini kohtutele, samuti käiakse kohtuistungitel, kus otsustatakse laste hooldusõigustega seotud küsimuste üle. Üks uurimuses osaleja tutvustab intervjuu käigus oma töökorraldust:

„nädalas kahel tööpäeval on meil klientide vastuvõtt. Kui on eelregistreeritud klientide vastuvõtt, siis tavaliselt mulle tulevad kliendid igal tunnil hommikust õhtuni, tavaliselt kestab konsultatsioon 40 minutit, misjärel 20 minutit kirjutan konsultatsiooni kirjeldust ja sisestan kogu info meie elektroonilisse andmebaasi.“

Intervjuude käigus täheldati, et sotsiaaltöötajatel on raske rääkida oma igapäevasest tööpraktikast ehk tegevustest, millest koosneb sotsiaaltöötaja igapäevatöö. See võib olla seotud sotsiaaltöötajate liialt suure töökoormuse ja -pingega.

„Töö ühe kliendiga võtab palju aega, sest kõik, mida ma teen, tuleb fikseerida kliendi toimikus ja sotsiaalabi haldusinfosüsteemis. Lisaks toimuvad ka konsultatsioonid klientide ning nende lähisugulastega. Ma pean ka leidma aega endale, et tehtud töö üle järele mõelda. Sageli on sotsiaaltöö kaootiline, kuna töö on dünaamiline. Laua peal on suur korratus, palju pabereid. Ma arvan, et eriti raske on sotsiaaltöötajatel, kes on alles hiljuti tööle hakanud.“

Kui uurimuses osalejatelt küsiti, millistest tegevustest nende tööpäev koosneb, nimetasid nad kõik neid samu tegevusi: klientide konsulteerimine, kodukülastused ja klientidega kohtumiste kirjeldamine ja ka kohtuistungitel, koosolekutel ja erinevatel kursustel osalemine. Paljude erinevate tööülesannete täitmine tekitab uurimuses osalejate arvates olukorra, milles nad tunnevad ennast ülekoormatuna ja pinges.

Käesoleva bakalaureusetöö uurimuses osalejaid ühendab nende arusaam sotsiaaltööst. Nende arvates tähendab sotsiaaltöö klientide aitamist, kasutades erinevaid meetodeid ja olles oma töös loominguiline. Samuti arvavad sotsiaaltöötajad, et sotsiaaltöö ei ole administratiivne töö, mida võiks teha kes tahes. See on professionaalne tegevus, kus otsitakse klientide endi ja/või klientidele suunatud ressursse, pidades meeles, et iga klient ja tema probleemid on ainulaadsed. Sellest võib järeldada, et sotsiaaltöötajate arvates peaks sotsiaaltöö olema suunatud klientidele, osutama neile vajalikku abi, et nad saaksid ise või sotsiaaltöötajate abil lahendada oma sotsiaalsed probleemid. Sarnaselt defineeritakse sotsiaaltööd Läti Vabariigi tasandil, see on: „professionaalne tegevus, mille eesmärk on aidata inimestel, peredel, inimrühmadel ja ühiskonnal terviklikult edendada või taastada oma võime sotsiaalselt funktsioneerida ning luua selleks funktsioneerimiseks soodsad tingimused“ (Latvijas Republikas „Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums“ (Läti Vabariigi sotsiaalteenuste ja sotsiaalabi seadus), 2002).

Järgnevas alapeatükis annan ülevaate Riia Sotsiaalametis kasutatavate dokumentide kohta töös kliendiga.

3.2 Analüüsi taust: dokumenditöö Riia Sotsiaalametis

Sotsiaaltöötajate tööd mõjutavad asutuses kasutuses olevad dokumenditöö nõuded, millega sotsiaaltöötajad oma igapäevatöös peavad arvestama. Kohtudes uurimuses osalejatega, selgus, et lisaks töös klientidega kasutatavatele dokumentidele peavad nad täitma ka administratiivseid dokumente, näiteks aruandeid.

Sotsiaaltöötajatega tehtud intervjuude käigus ja uurides määrusi, mis reguleerivad Riia Sotsiaalametis kasutatavat dokumentatsiooni sotsiaaltöös peredega lastega, selgus, et Riia Sotsiaalamet on kindlaks määranud kohustusliku ja vajadusel kasutatava dokumentatsiooni. Sotsiaaltöötajate sõnul kasutatakse kõige tihedamini dokumente, mida sisaldab kliendi toimik. Neid peavad sotsiaaltöötajad ka kõigetähtsamaks. Riia Linnavalitsuse heaoluosakonna määrus Riia Sotsiaalameti kliendi toimikus olevate dokumentide kohta (Noteikumi „Par Rīgas Sociālā dienesta klienta lietā iekļaujamo dokumentāciju“, 2011) näeb ette, et kliendi toimik peab sisaldama:

- vormi, mis sisaldab toimiku tiitellehte, sotsiaaltöötaja töö ülevaadet, kliendi kontaktandmeid ja esmast hindamist kliendi sotsiaalse olukorra kohta.
- vormi, mis sisaldab sotsiaaltöö juhtumi tegevusplaani.
- vormi, mis sisaldab isiku sotsiaalse rehabilitatsiooni plaani.
- vormi, mis sisaldab sotsiaaltöötaja ja kliendi omavahelist kokkulepet.
- vormi, mis sisaldab sotsiaaltöö juhtumi hindamist.
- vormi, mis sisaldab infot kodukülastuste kohta kliendi elukohas.
- vormi, mis sisaldab vestluse või konsultatsiooni kirjeldust.

Samuti ütleb määrus, et sotsiaaltöötaja täiendab kliendi toimikut oma äranägemise järgi ning sotsiaalseid teenuseid määrates on sotsiaaltöötajatel kohustus lisada toimikusse muud määruses nimetatud dokumendid, näiteks kliendi avaldused ja kirjalikult vormistatud otsused. Järgmises alapeatükis analüüsitakse uurimuses osalejate arvamust oma tööpraktikas kasutatavate dokumentide kohta.

3.3 Sotsiaaltöötajate arvamused dokumenditööst

Eelmises alapeatükis käsitlesin Riia Sotsiaalametis kasutatavat dokumentatsiooni kliendi toimiku kohta. Intervjuude käigus avaldasid uurimuses osalevad sotsiaaltöötajad oma arvamust selle kohta, tuues välja, et kliendi toimiku kõrval on ka muid dokumente, mida nad oma töös kasutavad. Üks sotsiaaltöötaja mainib dokumenditöö kohta oma tööpraktikas, et:

„kõiki minu töös kasutatavaid dokumente ma ei oskagi nimetada, mina lihtsalt ei mäleta neid kõiki, sest minu arvates on kliendi toimikus juba niigi palju pabereid. Ma ütleks, et sotsiaaltöö muutub aina bürokraatlikumaks, aga samal ajal aitab see sotsiaaltöötajaid, vähemalt mind.“

Sarnaselt reageerisid ka teised sotsiaaltöötajad küsimusele, millega uuriti sotsiaaltöötajate käest nende töös kliendiga kasutavate dokumentide kohta. Sotsiaaltöötajatel tekkisid raskused vastamisega, nad hämmeldusid ja pidid järele mõtlema. Samuti oli igapäevatöös kasutatavatest dokumentidest rääkides tunda irooniat selle teema vastu, mida mõned sotsiaaltöötajad selgitasid kui rahuolematust dokumenditöö liigse mahuga.

Lisaks kindlaksmääratud kliendi toimikule nimetasid sotsiaaltöötajad ka teisi dokumente, mida nad oma töös kasutavad.

„Näiteks on koolis midagi juhtunud ja kool kirjutab kirja kohtule (..) samuti kirjutab kool meile ja hiljem tuleb meile veel kohtust kiri selle sama info, mida neile kool saatis. Lõpuks on olukord selline, et sotsiaalamet peab vastama nii koolile kui kohtule.“

Sotsiaaltöötajate tööülesanded koosnevad ka erinevate kirjade kirjutamisest ning sissetulnud kirjadele vastamisest. Need on põhiliselt seotud teiste institutsioonidega, näiteks koolide ja kohtutega. Üks intervjuueeritud sotsiaaltöötaja mainib, et kirju teistele institutsioonidele on palju ja need on sagedasti mõttetud.

Kõik intervjuueeritud sotsiaaltöötajad mainisid oma töös kasutatavatest dokumentidest rääkides, et kliendiga seotud dokumentide kõrval on olemas ka niinimetatud administratiivsed dokumendid, näiteks aruanded.

„Aruandeid koostame iga kolme kuu tagant ehk igas kvartalis. Aruannetesse paneme kirja konsultatsioonide arvu, klientide arvu, koosolekutel osalemise arvu ja nii edasi. Nendes aruannetes loetleme oma töö üles arvuliselt.“

Nagu üks sotsiaaltöötaja välja toob, on põhiline aruannete ülesanne näidata sotsiaaltöötajate tööd arvuliselt. Siinkohal peaks lisama, et sotsiaaltöötajad, kes on spetsialiseerunud tööle lastega peredes, kus üks või mõlemad vanemad on töötud või kus on puuetega lapsed, nimetasid, et nende aruanded erinevad suuresti teistest nii mahu kui sisu poolest. Kui sotsiaaltöötajad lastega peredes, kes ei ole spetsialiseerunud, peavad esitama igas kvartalis aruanded, mis koosnevad arvulistest tunnustest ehk näiteks konsultatsioonide arvust nii sotsiaalametis kui telefoni teel, kodukülastuste arvust ja määratud teenuste arvust, siis spetsialiseerunud sotsiaaltöötajad peavad sellele lisama klientide probleemidega seotud

tunnused. See tähendab, et iga spetsialiseerunud sotsiaaltöötaja toob oma aruandes lisaks arvulistele tunnustele välja kliendi sotsiaalsete probleemide lahendamise dünaamika ehk iga kliendi kohta tuuakse eraldi välja tema sotsiaalsed probleemid ja kirjeldatakse kirjalikult toimunud muutusi kindlal ajavahemikul. Sotsiaaltöötajad mainisid veel, et lisaks aruannetele peavad nad kaks korda aastas esitama spetsiaalse ankeedi, kus on ära märgitud, missuguste sotsiaalsete probleemidega nad poolaasta jooksul on töö käigus kokku puutunud.

Uurides intervjuude käigus saadud sotsiaaltöötajate arvamusi ja Riia Linnavalitsuse heaoluosakonna ja Riia Sotsiaalameti määrusi, võib järeldada, et hoolimata sellest, et sotsiaaltöötajad on praeguse olukorraga rahulolematud, peavad linnavalitsus ja sotsiaalamet kliendi toimikut tähtsaks dokumendiks, mille eesmärk on kajastada tööprotsessi sotsiaalameti klientidega. Kliendi toimik võimaldab seda, et oleks ülevaade tööprotsessist ning kõik kliendiga seotud tegevused ja dokumendid oleksid üheskoos. See on hea selleks, et sotsiaaltöötajad ise omaks ülevaadet oma tööst ning vajadusel saaksid tööprotsessi jälgida ka järgmised töötajad või juhtkond. Samuti mainisid sotsiaaltöötajad intervjuudes, et kliendi toimikutes kajastatud info konsultatsioonide, kodukülastuste ja määratud teenuste kohta sisestatakse paralleelselt omavalitsuse sotsiaalabi haldusinfosüsteemi.

Lisaks kohustuslikule kliendi toimikule on ka teisi dokumente, mida Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad oma töös täitma peavad. Nimelt töötades lastega peredes on sotsiaaltöötajatel kohustus täita ankeet, mis on ette nähtud pere riskide hindamiseks. See tähendab, et sotsiaaltöötaja täidab näiteks täisperes, kus on ema, isa ja alaealine laps, iga pereliikme kohta dokumendi, mille abil võib sotsiaaltöötaja järeldada, kas riske lapse tervisele ja turvalisusele on sotsiaalseid (Ministru kabineta noteikumi Nr. 291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem“ (Valitsuse määrus nr 291 sotsiaalteenuste pakkujatele esitatavate nõuete kohta), 2003). Samuti mainivad sotsiaaltöötajad, et suur tähendus nende igapäevapraktikas on dokumenditööl, mis on seotud erinevate teenuste määramisega klientidele. Kui klientidel on vaja spetsiaalselt abi või teenust, näiteks psühholoogi või kriisikeskuse teenust, siis on sellega tihti seotud erinevate dokumentide täitmine, eriti kui Riia Sotsiaalamet on teenuspakkujatega sõlminud lepingud. Teenuse määramiseks saab sotsiaaltöötaja kliendilt avalduse ja täidab ära vormi, millega hinnatakse teenuse vajalikkust kliendile. Vastuvõetud otsus vormistatakse kirjalikult ja sellele lisatakse teised konkreetseks teenuseks vajalikud dokumendid.

Rääkides sotsiaaltöötajatega nende töös kasutatavatest dokumentidest, oli tunda rahulolematust dokumenditööga, mistõttu on käesoleva bakalaureusetöö raames tähtis vaadata, mis on selle rahulolematuse põhjused, tuues ka näiteid sotsiaaltöötajate praktikast.

3.4 Sotsiaaltöötajate suhtumine dokumenditöösse

Eelnevalt, kui kajastasin sotsiaaltöötajate arvamusi nende töös kasutatavate dokumentide kohta, viitasid sotsiaaltöötajate arvamused pigem negatiivsele suhtumisele dokumenditöösse. Käesolevas alapeatükis näitan sotsiaaltöötajate suhtumist dokumenditöösse, kus nad avaldavad arvamust, et nende suurteks töömuredeks on ajapuudus, ebatäiuslikud dokumendid ja viis, kuidas Riia Sotsiaalameti juhatusega suhtleb.

„Mina arvan, et suuremal osal minu klientidest on vajalik pidev järelvalve, kui veidralt see ka ei kõlaks. Ma arvan, et sotsiaaltöötaja on see, kes aeg-ajalt võib tuletada meelde kliendile, mida ta peab tegema. Kui ma annan kliendile kuu aega lõdvestuda, siis ongi kõik, selle ajaga ta on kõik ära unustanud, mida ja kus ta peab tegema. Ma arvan, et minu kliendid peavad tegema kõike väikeste sammude haaval. Aga kui talle antakse kuu aega mitme ülesande täitmiseks, siis ta satub hämmeldusse ja unustab need ära. Lisaks lõdvestub sel ajal ka sotsiaaltöötaja, ta ei suuda kõike meelde jätta, sest kliente on palju.“

Eelnevalt tsiteeritud sotsiaaltöötaja seostab dokumenditööd just aja mõttega. Tema arvates peaks sotsiaaltöös olema piisavalt palju aega, et seda jääks ka tema klientidele, sest piisavalt palju aega on sotsiaaltöös koostöö sujumiseks vajalik. Ka teised sotsiaaltöötajad avaldavad sarnast arvamust, et nende praktikas kasutatav dokumenditöö mõjutab klientide abistamist pigem negatiivselt.

„Administratiivsed tegevused nagu aruanded ja hindamised iga kolme kuu tagant ja juhtumikorraldamine võtab palju aega, mistõttu on nii, et ma kas teen seda kõike või kohtun kliendiga, mõlemat korraga on väga raske teha.“

„Mina arvan, et dokumenditöö takistab koostööd kliendiga, mitte küll otseselt, aga ajakulu mõttes. On dokumendid, mis on vajalikud, ma ei arva, et dokumentatsiooni poleks üldse vaja. Küll aga on palju dokumente, ilma milleta saaks läbi ja nende täitmise asemel võiksin rohkem aega pühendada klientidele.“

Sotsiaaltöötajate suhtumises dokumenditöösse on tunda rahulolematust, sest nende arvates see võõrandab neid kliendist. Selle all peavad sotsiaaltöötajad silmas, et neil ei ole võimalik

suhelda klientidega nii palju, kui nad sooviksid ja oleks tarvilik. Nimelt, kui ei ole dokumenditöö tõttu võimalik pühendada tähelepanu kliendile, et jälgima ta tegevusi, siis toimib võõrandumine, mis takistab olulise info saamist kliendi kohta, mis oleks vajalik, plaanimaks edaspidist koostööd (Nijnatten, 2006: 142).

Sotsiaaltöötajad toovad intervjuude käigus oma tööpraktikast pärinevaid näited dokumentatsiooni kohta, sellised näited on kõige tihedamini seotud teenuste määramisega klientidele ja juhtumi hindamisega.

„Näiteks ankeet, mille abil hindame, kas üks või teine teenus on tõesti kliendile vajalik, on nii subjektiivne, et sealt ei tule esile teavet selle kohta, kas kliendil on tõesti vaja seda teenust. See ankeet on nii üldine ja suunatud puuetega inimestele ja inimestele funktsionaalsete häiretega, näiteks küsitakse seal, kas kliendil on liikumisega probleeme, kas ta saab ise süüa ja kas tal on koduloom ja nii edasi, see on rumal lugu. Mõnikord kliendid küsivad, kas see on nali. Selle ankeedi täitmine klientide kohta, kellel on funktsionaalsed häired, võib olla annab mingit infot, aga kindlasti see ei anna infot, määrates kriisikeskuse teenust. See on, lihtsalt veel üks dokument, kus korratakse üle kliendi isikukoodi, nimi ja muu, mis on juba olemas kliendi toimikus.“

Sotsiaaltöötaja arvates tema töö praktikas on olemas dokumentatsioon, mis on otstarbetu aja kulutamine. Suuremat hukkamõistu dokumenditööle avaldavad sotsiaaltöötajad, kes on spetsialiseerunud lastega peredele, kus vanem(ad) on töötu(d) või puuetega lastega peredele, kuna nad puutuvad kõige tihedamini kokku teenuste määramisega. Ehkki sotsiaaltöötajad nõustuvad, et infot peab fikseerima, on nende arvates selleks vaja teistsugust lähenemist.

Samasugust arvamust avaldavad sotsiaaltöötajad juhtumi hindamise kohta, mis on kohustuslik ja mida praeguse seadusandluse järgi peab sotsiaaltöötaja tegema iga kolme kuu tagant.

„Mõnikord on vaja kuut kuud, et kliendiga kontakti leida, mida ma siis kirjutan sellesse hindamisdokumenti? Seda on vaja, aga mitte nii tihti.“

Sotsiaaltöötajate arvates on juhtumi hindamine tähtis osa juhtumikorralduse protsessist, kuna see võimaldab mõelda, mis on tehtud ja mida peaks tegema, et osutada kliendile paremat abi. Siiski tingimus, et juhtumit peab hindama iga kolme kuu tagant tekitab sotsiaaltöötajates arusaamatust, kuna nende arvates ei ole kõikide juhtumite jaoks selline ajavahemik sobilik.

Sotsiaaltöötajad, kes osalesid uurimuses, arvavad, et neil oleks vaja rohkem iseseisvust ja suuremaid valikuvõimalusi. Kuid üks uurimuses osaleja pöörab ka tähelepanu sellele, et paljud sotsiaaltöötajad ei mõista dokumentitöö tähtsust ja soovivad seetõttu kaotada nõude üldse dokumente täita, mis aga kindlasti sotsiaaltööle kasuks ei tuleks. Selle all peab sotsiaaltöötaja silmas, et paljud Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajad tunnevad ennast ülekoormatuna ja oleksid nõus erineval kombel pääsema dokumenditöö koormusest, loobudes isegi nii tähtsatest dokumentidest kui juhtumi tegevusplaanid.

Kliendiga seotud dokumenditöö on sotsiaaltöötajate praktikas kõige tihedam, seda kinnitavad uurimuse osalejad, viidates erinevatele puudustele seoses sellega. Samuti näitab dokumenditöö teema aktuaalsust sotsiaaltöötajate soov ja valmisolek sellest rääkida, väljendades vahel ka hukkamõistu Riia Sotsiaalameti juhatuse suhtes.

„Suvel oli kliendi toimikute kontroll. Ma tean, et sotsiaaltöötajad töötavad südamest (..) ja see, mis seal [kliendi toimikutes] kirjas oli, oli väärtuslik, aga kas te arvate, et keegi seda vaatas ja luges? Keegi ei lugenud seda, hindajad vaatasid ainult, et mingid numbrid puudusid, vaatasid, et [juhtumi] hindamine ei olnud õigel ajal tehtud ja otsustasid kohe, et toimik ei vasta nõuetele. Siis tekibki küsimus, milleks see kõik.“

Sotsiaaltöötajate hinnangul on Riia Sotsiaalameti juhatus niiöelda oma töötajad ära hirmutanud: tähtis on, et dokumenditöö oleks tehtud ning sotsiaaltöö klientidega jääb tagaplaanile.

Ehkki eelnimetatu kajastab dokumenditööd sotsiaaltöötajate praktikas eelkõige negatiivselt, toovad intervjuueeritavad siiski välja ka dokumenditöö positiivsed küljed. Nende arvates on dokumendid, mis on seotud kliendi arvamuste ja situatsiooni kajastamisega, üpris tähtsad.

„On dokumente, mille mahtu ei oleks vaja vähendada, näiteks vestluste, konsultatsioonide ja kodukülastuste kirjeldused, sest nad peegeldavad klientide arvamusi ja praegust olukorda.“

Ehkki uurimuses osalejate suhtumises dokumenditöösse on tajuda negatiivset meeleolu, ei ole siiski sotsiaaltöötajate arvamustes tunda lootusetust. Nad ise väidavad, et on võimalus olukorda paremaks teha. Kuigi juhatus on uurimuse osalejate arvates huvitatud eelkõige sotsiaaltöö kvantitatiivsetest tulemustest, näiteks lahendada aastas nii paljude klientide probleemid, määrata nii palju teenuseid klientidele jne, on siiski sotsiaaltöötajatele antud võimalus muuta dokumenditöö sisu, näiteks organiseerides töörühmi.

3.5 Dokumentide roll sotsiaaltöötaja ja kliendi suhetes

Eelnevalt analüüsisin seda, kuidas sotsiaaltöötajad näevad oma töös dokumentatsiooni ja sellega seotud tööd. Kuna sotsiaaltöö ei koosne ainult sotsiaaltöötajatest ja dokumenditööst, vaid ka klientidest, on tähtis vaadata, kuidas sotsiaaltöötajad näevad tööd kliendiga ja mis rolli nendes suhetes mängivad dokumendid ja dokumenditöö.

Sotsiaaltöötajate arvates on nende prioriteediks kliendid ja nende probleemid, mitte dokumentide täitmine.

„Praegu dokumendid kattuvad. Kui need paremini läbi töötada, ei raskendaks need sotsiaaltöötajate elu, vaid võimaldaksid klientidele sotsiaaltöötajate abi, kellel oleks rohkem aega uurida nende probleeme ja suudaks sihiteadlikumalt neile abi osutada. Sotsiaaltöötajatel oleks rohkem aega, nad saaksid rohkem klientidega silmast silma kohtuda, sügavamalt nende olukorda hinnata, rohkem keskenduda lastele peredes ja klientide eluliste oskustele.“

Eelnimetatuga mainib sotsiaaltöötaja, et ta ei arva, et dokumenditööst peaks loobuma, vaid selles on vaja teha muudatusi. Nagu ülal mainitud, võivad kliendid saada kasu dokumenditööst, aga seda tingimustel, et dokumenditöö on ratsionaalne ja võimalikult lihtne ega raskenda sotsiaaltöötaja tööd. Sotsiaaltöötajate arvates tõstaks dokumentide ratsionaalsemaks muutmine ka sotsiaaltöö teenuse kvaliteeti, sest sotsiaaltöötajad saaksid oma töös dokumentidelt tuge ning suudaksid rohkem keskenduda klientide olukorrale.

„Praegu on mul nii, et ma kas täidan dokumentide püramiidi ülemise poole ehk teen vaid hädavajaliku ja jätan muu tegemata või sean dokumendid ideaalsesse korda ega jõua pühendada tähelepanu kliendile, kes on tulnud minu juurde ja soovib tuge.“

Eelnimetatu põhjal võib tunduda, et dokumenditöö on sotsiaaltöötajate jaoks pigem negatiivne sotsiaaltöö koostisosa, sest see on kohustuslik, võtab palju aega ja juhib nende arvates tähelepanu põhitöölt kõrvale.

Uurimuses osalenud sotsiaaltöötajad arvavad, et suurem kasu dokumenditööst on nn sundklientidega ehk nende sotsiaalameti klientidega, kellest on teatanud kolmas pool (näiteks politsei). Sotsiaaltöötajad selgitavad seda sellega, et sundklientidel on kalduvus vältida koostööd sotsiaaltöötajaga, nad ei ole valmis oma probleeme tunnistama ega ole motiveeritud neid lahendama.

„Sundklientidega, kui on tunne, et koostöö võib katkeda, on mul võimalus informeerida klienti, et kõik dokumenteeritakse ning sotsiaalametil on võimalik see info edastada, näiteks kohtule. Mõnikord võib dokumentatsioon olla motivaatoriks, et klient võtaks koostööd tõsisemalt.“

Teiselt poolt aga on sotsiaaltöötajate arvates hetki, mil dokumenditöö hakkab klientide aitamist takistama ja neil ei ole enam võimalik pühenduda klientide aitamisele.

„Tööprotsessis võib sotsiaaltöö muutuda lihtsalt rääkimiseks, seda eriti lõpufaasis, kui klient on kriisist üle saanud, ta on iseseisvalt funktsioneeriv isik, kes suudab ise oma probleeme lahendada. Siis ta tuleb minu juurde ja me lihtsalt räägime. Kliendi jaoks on väga tähtis anda talle tagasisidet, kuidas tal läheb. See on koostöö muul tasandil, minu arvates isegi kõrgemal tasandil, sest mul ei ole vaja kasutada oma professionaalseid meetodeid, ma võin olla lihtsalt inimlik.“

Nagu eelmiseski alapeatükis juba oli juttu, mainisid sotsiaaltöötajad, et neil puudub võimalus olla dokumenditöös paindlik, mis aga on neile oluline. Eriti ilmneb see siis, kui sotsiaaltöötaja ja klient on omavahel leidnud usalduse, nende koostöö on regulaarne ning kliendid on motiveeritud koostööks. Thompsoni (2000: 78) arvates tuleb see ette siis, kui sotsiaaltöötaja on saanud osaliseks klientide probleemide lahendamisprotsessis. Sellises olukorras võiks sotsiaaltöötajate arvates neil endil olla võimalus reguleerida dokumentatsiooni mahtu.

Dokumentatsioonil on erinevad rollid sotsiaaltöötajate praktikas. Ühelt poolt võib seda vaadata laiemalt, kogu sotsiaalameti tasandil, kus dokumenditöö on suurel määral seotud üldise töökorralduse ja rahastamisega, näiteks teenuste määramisega, kus sotsiaaltöötaja valmistab ette vajalikud dokumendid, et kasutada sotsiaalameti rahalisi vahendeid. Teiselt poolt võib dokumenditööd vaadata mikrotasandist lähtuvalt, kus keskpunktis on sotsiaaltöötaja ja kliendi omavaheline suhe. Sellist lähenemisviisi kirjeldab kõige paremini eespool käsitletud kliendi toimik (vt ptk 3.2 ja 3.3). Ehkki intervjuueeritud sotsiaaltöötajate üldine mõtteavaldus seoses dokumenditööga oma praktikas on valdavalt negatiivne, on samal ajal nende arvates dokumentidest võimalik kasu saada nii klientidel kui sotsiaaltöötajatel endil (vt ka Kane jt, 2008; Kane, 2008). Vidgeni ja Williamsi (2001: 321) arvates võimaldab sotsiaaltöö praktika dokumenteerimine, näiteks nõustamiseseansside kohta märkmete tegemine, sotsiaaltöötajatel meelde jätta, millest nad kliendiga on rääkinud ja seeläbi paremini valmistuda järgmisteks kohtumisteks. Samuti mainivad Vidgen ja Williams (2001: 321), et

dokumenteerimine aitab paremini mõista klientide probleeme ja tegeleda juhtumikorraldusega.

Intervjueeritud sotsiaaltöötajad on ülalmainituga avaldanud erinevaid arvamusi klienditöö ja dokumenditöö omavahelistest suhetest. Põhiliselt on nende arvamus selline, et tänane dokumenditöö ei ole kliendikeskne, see pigem takistab sotsiaaltööd kui aitab sellele kaasa. Sotsiaaltöötajate arvates vajavad nad suuremat tegevusvabadust. Tutvumaks põhjalikumalt sotsiaaltöötajate seisukohaga dokumenditöö suhtes, antakse järgmises alapeatükis ülevaade sellest, mis on peamised suundumused sotsiaaltöös Riia Sotsiaalametis seoses dokumenditööga.

3.6 Suundumused seoses dokumenditööga

Sotsiaaltöötajad kasutavad dokumente, et hinnata klientide sotsiaalsel olukorda, mis võimaldab edaspidi tegeleda juhtumikorraldusega, mille raames viiakse läbi vestlusi ja konsultatsioone, tehakse kodukülastusi, määratakse teenuseid, suheldakse teiste institutsioonidega ja täidetakse muid sotsiaaltöötajate praktikas olevaid ülesandeid. Eelnimetatud tegevused sotsiaaltöötaja dokumenteerib ja hoiab seda infot kliendi toimikus ja omavalitsuse sotsiaalabi haldusinfosüsteemis, et hiljem oleks võimalik hinnata sotsiaaltöötajate ja sotsiaalameti üldiselt efektiivsust sotsiaaltöötajate esitatud aruannete kaudu.

„Varem olid kohustuslikud ökokaart, genogramm ja muud sellised dokumendid. Mulle tundus, et need andsid võimaluse natuke puhata dokumenditööst. Siis oli võimalik kliendi situatsioonile vaadata teisest küljest, mitte ainult kirjalikus vormis. Oli teine fookus ja see oli huvitavam. Aga siis ei tundunud dokumenditöö nii professionaalne. Ei olnud vorme, mida täites võiksime mõelda ja struktureerida oma tegevusi.“

Intervjuude käigus oli sotsiaaltöötajatega juttu dokumenditöö suundumustest ehk missuguseid muutusi nende kogemuste põhjal dokumenditöö on läbi teinud ja mis suunas võiks areng minna.

Esiteks kinnitasid sotsiaaltöötajad, et selle aja jooksul, mis nad on töötanud Riia Sotsiaalametis, on sotsiaaltöö muutunud professionaalsemaks. Siin peab lisama, et sotsiaaltöötajad peavad professionaalsuse all silmas sotsiaaltöö terminoloogia kujunemist ja

akadeemiliste teadmiste sisenemist sotsiaaltöö praktikasse erinevate dokumentide, näiteks juhtumi hindamise juhendite kaudu.

„Töö on muutunud tõsisemaks, sest tegelikult me sekkume teiste inimeste ellu, me muudame seda, me teeme koostööd teistega, mitte ainult kliendiga, kõik me on teeme oma tööd ühe eesmärgiga.“

Ka McDevitt (1994: 42–43) on täheldanud selliseid muutusi sotsiaaltöö dokumentatsiooni arengus pikemas ajavahemikus, alates 19. sajandist kuni 20. sajandi lõpuni. McDevitti järeldus on sarnane uurimuses osalenud sotsiaaltöötajatega, et sotsiaaltöö on muutunud professionaalsemaks selles mõttes, et tegevusala on laienenud, on arenenud koostöö erinevate institutsioonide vahele ning nii sotsiaaltöötajad kui sotsiaaltööga tegelevad asutused on muutunud ettevaatlikumaks, sest sotsiaaltöötaja sekkub inimeste privaatsfääri (vt ka Ames, 1999; Gelman, 1992; Tebb, 1991).

Teine suundumus, riskide hindamine, tuleb ilmsiks tänu konkreetsetele näidetele, mis sotsiaaltöötajate nende arvates kõige paremini seda peegeldavad. Üks sotsiaaltöötaja räägib oma kogemusest riskide hindamisankeedi kohta.

„Kui ma hakkasin töötama, siis ei olnud riskide hindamine kohustuslik. Olid olukorrad, kus riskid lastele esinesid, mistõttu me neid ka hindasime (..) ja kohus otsustas vanemate hooldusõiguse lõpetamise üle. Aga praegu hindame riske kõikide juhtumite puhul, olgugi et minu arvates see on mõttetu. Mõttetu ei ole mitte riskide hindamine, aga selle kohustuslikkus. On olukordi, kus seda ei ole vaja (..). Kui on juba näha, et lapse eest keegi ei hoolitse, ta ei ole riides, ta on näljane, siis mis riskide hindamisest seal veel jutt käib!“

Lisaks sotsiaaltöötaja väljatoodule peaks mainima, et olukorras, kus professionaal näeb, et tegemist on lapse väärkohtlemisega, on tähtis, et kohustuslik riskide hindamine ei takistaks probleemi kiiret lahendamist. Sellel juhul on dokumenditöö efektiivsusel suur tähendus, see peaks olema paindlik, et saaks kõige paremini ja kiiremini aidata klienti (Kane jt, 2008: 206).

Sotsiaaltöötajad selgitavad intervjuudes, et selline olukord, kus paljud dokumendid on kohustuslikud, esineb nende praktikas sageli. Üks sotsiaaltöötaja toob välja oma näite, kus kohustuslike dokumentide täitmine on olnud talle kasulik.

„Sain kaebuse, et olen oma tööd teinud ebaprofessionaalselt, ei ole aidanud klienti, olen teda ähvardanud ning siis oli dokumentatsioonist kasu, ma võisin näidata, mida ja millal ma olin teinud, milles olime kliendiga kokku leppinud ja mida ta oli täitnud.“

Seda, et paljud dokumendid sotsiaaltöötajatele on kohustuslikud, võib selgitada kõigepealt institutsioonide ehk käesoleval juhul Riia Linnavalitsuse heaoluosakonna ja Riia Sotsiaalameti juhatuse tahtega ennast kaitsta erinevate probleemide eest, mis võivad tekkida näiteks seoses laste huvide kaitsmisega (Kane, 2008: 210; Keefler, 2005: 11; Reamer, 2005: 326). Samuti kasutavad võimalust ennast ebameeldivate olukordade eest kaitsta sotsiaaltöötajad ise, näiteks nagu eelmises tsitaadis. Sellest tulenevalt võib järeldada, et see, mille üle sotsiaaltöötajad kaebavad – liiga palju kohustuslikke dokumente – on seletatav institutsiooni huviga kaitsta ennast ja oma töötajaid. Sotsiaaltöötajate arvates on see laialt levinud praktika, et suur osa töö ülesannetest ja nende täitmise viisid on kohustuslikud ja neil ei võimaldata endil otsuseid langetada.

Intervjuudes osalejad tunnistavad, et Riia Sotsiaalameti sotsiaaltöötajatel on võimalus mõjutada olemasolevat dokumenditööd, kuna Riia Sotsiaalamet organiseerib töörühmi, kus osalevad iga Riia Sotsiaalameti territoriaalse keskuse esindajad.

„Võimalus muutusi läbi viia on, aga ma ei tunne juhatuse tuge. Ühelt poolt pakutatakse võimalust parandada ja täiustada dokumenditööd, aga teiselt poolt on neil [juhatusel] hoopis teine eesmärk, mis ei ole seotud klientidega, vaid numbrite ja välise kujutluspildiga sotsiaalametis.“

„Mul on selline mulje, et keegi ei võta meie ideid arvesse. Nendele, kes viivad läbi muutusi oleks vaja teha palju tööd. Kas keegi oleks nõus sellega tegelema ainult meie pärast?“

„On olnud olukordi, kus info võimaluse kohta midagi muuta dokumenditöös või mõnel muul tegevusalal tuleb elektrooniliselt märkusega, et ettepanekud ja mõtted esitada kella kolmeks. Kui mul on sellel päeval klientide vastuvõtt, ei ole mul aega, et lugeda seda e-posti, liiati, et vastata.“

Kuigi sotsiaaltöötajad tunnistavad, et neil on võimalus avaldada oma arvamust ja esitada oma ettepanekuid, ei usu nad, et nende ideid keegi arvesse võtab. Uurimuses osalenud sotsiaaltöötajate avaldatud arvamused näitavad, et neil ei ole usaldust oma juhatuse vastu.

Selles peatükis välja toodud sotsiaaltöötajate arvamused oma töö, sh dokumenditöö kohta näitavad, et nende suurim probleem ei ole seotud dokumenditööga, vaid peitub pigem sotsiaaltöötajate ja juhatuse omavahelistes suhetes. Sellest võib ka tuleneda problemaatika seoses dokumenditööga ja selle muutmisega, et see oleks kliendikeskem. Sotsiaaltöötajate intervjuudes avaldatud arvamused ja kõnemaneeer oma juhatuse suhtes viitab sellele, et

omavaheline läbisaamine on raskendatud, mis erinevatel viisidel takistab kvalitatiivsete teenuste osutamist kliendile.

Selleks, et dokumenditöö muutuks kliendikeskseks, peaks institutsioonil ehk selle juhatusel ning sotsiaaltöötajatel olema selge, mis on nende eesmärk ja kas see on ka sotsiaaltöö eesmärk. Seni, kuni sellist selgust ei ole, pole võimalik muuta dokumentatsiooni niisuguseks, mis sobiks kõigile osapooltele – juhatusele, sotsiaaltöötajatele ja klientidele. Käesoleva uurimuses uuritud sotsiaaltöötajatelt selgus, et on tähtis, et ühe institutsiooni raames oleks kõigil samad eesmärgid. Samas selgus, et sellise olukorra saavutamine suures institutsioonis on raske.

KOKKUVÕTE

Käesolevas bakalaureusetöös analüüsisin Riia Sotsiaalameti Bolderāja piirkonnakeskuse sotsiaaltöötajate arvamusi dokumentide kasutamise kohta tööpraktikas. Viisin läbi neli poolstruktureeritud intervjuud sotsiaaltöötajatega, kes tegelevad lastega peredega. Uurisin, kas sotsiaaltöötaja tööpraktikas kasutatavad dokumendid ja üldine sotsiaaltöötaja tehtud dokumenditöö on praktikute arvates suunatud klientide aitamisele või on sellel muud eesmärgid. Kuna Lätis või selle naabririikides ei ole selliseid uurimusi siamaani tehtud, uuritakse käesolevas töös dokumentide rolli sotsiaaltöös Riia Sotsiaalameti näitel, kasutades rahvusvahelisi uurimusi selle teema kohta.

Bakalaureusetöö teoreetilises osas tutvustasin oma uurimuse lähtepositsiooni ehk teoreetilist tausta, mille põhjal ma uurin sotsiaaltöötajate arvamusi. Uurimuse taustaks valisin töö käigus kirjeldatud *one-stop service*'i mudeli, mis näitab minu arvates kõige selgemalt, kuidas püütakse sotsiaaltööd tänapäeval organiseerida. See tähendab et sotsiaaltööd teostatakse suurema organisatsiooni, näiteks sotsiaalameti kaudu, mis võimaldab lisaks sotsiaaltööle pakkuda klientidele teisi teenuseid, mis on vajalikud klientide sotsiaalsete probleemide lahendamise protsessis.

Uurimise käigus läbiviidud poolstruktureeritud intervjuud sotsiaaltöötajatega andsid vastused minu töös püstitatud uurimisküsimusele, mille eesmärk oli välja selgitada, millised on sotsiaaltöötajate kogemused dokumenditööga, mida nad kasutavad oma igapäevases tööpraktikas, ning kuidas selle kasutamine mõjutab klientide aitamist. Sellest tulenevalt selgus intervjuude analüüsi käigus temaatilist analüüsi kasutades, et sotsiaaltöötajad suhtuvad oma praktikas kasutatavatesse dokumentidesse kaheti, mis põhjustab pidevat pinget. Sotsiaaltöötajate arvates on nad pidevalt valiku ees, kas osutada täisväärtuslikku abi klientidele ja täita vaid olulisemad dokumendid või täita kõik juhatuse poolt ja õigusaktides nõutud dokumendid ning pühendada klientidele vähem tähelepanu. Nii arutledes peavad sotsiaaltöötajad silmas seda, et mõlemat kohustust ei ole samaaegselt võimalik hästi täita.

Analüüsides ja interpreteerides sotsiaaltöötajate arvamusi selgus, et täpsema ja erapooletuma seisukoha avaldamiseks sotsiaaltöös kasutatud dokumentide kohta ja nende mõju kohta klientide aitamisele, oleks vajalik uurida mitte ainult sotsiaaltöötajate, vaid ka sotsiaalameti juhatuse arvamust. Uurimuse käigus arvestasin sellega, et sotsiaaltöötajate

intervjuudes avaldatud arvamused on öeldud nende vaatenurgast ja võivad vahel olla emotsionaalsed. Juhatuse esindajate kaasamine uurimusse võiks pakkuda selgemat pilti dokumentide ja dokumenditöö mõju kohta sotsiaaltöö klientide sotsiaalsete probleemide lahendamise protsessile.

KIRJANDUS

- Akabas, Sheila H.; Kurzman, Paul A. 2005. *Work and the Workplace : A Resource for Innovative Policy and Practice*. New York: Columbia University Press.
- Ames, Natalie. 1999. *Social Work Recording: A New Look at an Old Issue*. Journal of Social Work Education. 35(2): 227–237.
- Askim, Jostein; Fimreite, Anne Lise; Moseley, Alice; Pedersen, Lene Holm. 2011. *One-Stop Shops for Social welfare: The Adaption of an Organizational Form in Three Countries*. Public Administration. 89(4): 1451–1468.
- Bahle, Thomas. 2003. *The Changing Institutionalization of Social Services in England and Wales, France and Germany: is the Welfare State on the Retreat?* Journal of European Social Policy. 13(1): 5–20.
- Basu, Rumki. 2004. *Public Administration: Concepts and Theories*. New Delhi: Sterling Publishers.
- Bellamy, Christine. 1996. *Transforming Social Security Benefits Administration for the Twenty-First Century: Towards One-Stop Services and the Client Group Principle*. Public Administration. 74(2): 159–179.
- Bryman, Alan; Burgess, Robert G. 1994. *Analyzing Qualitative Data*. London: Routledge.
- Carolus Van Nijnatten. 2006. *Finding The Words: Social Work From a Developmental Perspective*. Journal of Social Work Practice: Psychotherapeutic Approaches in Health, Welfare and the Community. 20(2): 133–144.
- Centrālā statistikas pārvalde. 2013. *Patstāvīgie iedzīvotāji pa statistiskajiem reģioniem, republikas pilsētām un novadiem pēc dzimuma un pa vecuma grupām 2011.gada 1. martā*. http://data.csb.gov.lv/Selection.aspx?px_tableid=tautassk_11\2011.gada+tautas+skait%C4%AB%C5%A1anas+gal%C4%ABgie+rezult%C4%81ti\TSG11-02.px&px_language=lv&px_type=PX&px_db=tautassk_11&rxid=f2f293fa-f3e2-4e97-a988-b32c86860c7e, vaadatud 26. detsebril 2013.
- Chan, Y. C.; Lam, Gladys L.T. 2005. *Unraveling the rationale for a one-stop service under the Family and Child Protection Services Units in Hong Kong*. International Social Work. 48(4): 419–428.
- Clarke, John; Gewirtz, Sharon; McLaughlin, Eugene. 2000. *Reinventing the Welfare State*. In Clarke, John (ed.); Gewirtz Sharon (ed.); McLaughlin, Eugene (ed.). *New Managerialism, New Welfare?*. London: Sage Publications Ltd.
- Cumming, Sue; Fitzpatrick, Eileen; McAuliffe, Donna Anne;; McKain, Silvana; Martin, Cathrine; Tonge, Angela. 2007. *Raising the Titanic: Rescuing Social Work Documentation From the Sea of Ethical Risk*. Australian Social Work 60(2): 239–257.

Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. 1997. *Berufsethische Prinzipien*. Göttingen. <http://ifsw.org/resources/publications/national-codes-of-ethics/germany/>, vaadatud 7. jaanuaril 2014.

Donaldson, Lex. 1985. *In Defence of Organisation Theory: A Reply to the Critics*. Cambridge: Cambridge University Press.

Dulmus, Catherine N.; Sowers, Karen M. 2012. *Profession of Social Work: Guided by History, Led by Evidence*. New Jersey: John Wiley & Sons.

Dunn, Abe. 2008. *Do Low-Quality Products Affect High-Quality Entry? Multiproduct Firms and Nonstop Entry in Airline Markets*. *International Journal of Industrial Organization*. 26(5): 1074–1089.

Ezzy, Douglas. 2002. *Qualitative Analysis. Practice and Innovation*. Crows Nest: Allen and Unwin Ltd.

Foster, Michele; Harris, Jennifer; Jackson, Karen; Glendinning, Caroline. 2008. *Practitioners Documentation of Assessment and Care Planning in Social Care: the Opportunities for Organizational Learning*. *British Journal of Social Work* 38(3): 546–560.

Gelman, Sheldon R. 1992. *Risk Management Through Client Access to Case Records*. *Social Work* 37(1): 73–79.

Green, Robert; Baskind, Frank; Mustian, Brandi; Reed, Laura; Taylor, Heather. 2007. *Professional Education and Private Practice: Is There a Disconnect?*. *Social Work* 52(2): 151–159.

Hagen, Martin; Kubicek, Herbert. 2000. *One Stop Government in Europe: An Overview*. In Hagen, Martin (ed.); Kubicek, Herbert (ed.). *One Stop Government in Europe. Results from 11 National Surveys*. Bremen: University of Bremen.

Hood, Christopher; Scott, Colin. 1996. *Bureaucratic Regulation and New Public Management in the United Kingdom: Mirror-Image Developments?* *Journal of Law and Society*. 23(3): 321–345.

Hughes, Mark; O'Connor, Ian; Turney, Danielle; Wilson, Jill; Settlerlund, Deborah. 2006. *Social Work and Social Care Practice*. London: Sage Publications.

Kane, Michael N. 2002. *Are Social Work Students Prepared for Documentation and Liability in Managed Care Environments?* *The Clinical Supervisor*. 20(2): 55–65.

Kane, Michael N.; Houston-Vega, Mary Kay; Nuehring, Elane M. 2002. *Documentation in Managed Care*. *Journal of Teaching in Social Work*. 22(1/2): 199–212.

Keefler, Joan. 2005. *Recording Psychosocial Assessments in Social Work: Problems and Solutions*. Master Thesis. Montreal: School of Social Work McGill University.

- Lāss, Ieva. 2009. *Kas notiek sociālajā darbā Latvijā*. Sociālais darbinieks 32(3): 38–46.
- Latvijas Republika. 2002. „Sociālo pakalpojumu un sociālās palīdzības likums“. <http://likumi.lv/doc.php?id=68488>, vaadatud 26. detsebril 2013.
- Latvijas Republika. 2009. „Publisko aģentūru likums“. <http://likumi.lv/doc.php?id=202272>, vaadatud 26. detsebril 2013.
- Latvijas Republikas Ministru kabinets. 2003. *Ministru kabineta noteikumi Nr.291 „Prasības sociālo pakalpojumu sniedzējiem“*. Rīga: Latvijas Republikas Ministru kabinets.
- Latvijas Sociālo darbinieku biedrība. 2001. *Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodekss*. Rīga. <http://www.psy.lv/templates/UserFiles/Documents/LSD%20Etikas%20kodekss.doc>, vaadatud 7. jaanuaril 2014.
- Levy, Roger. 2010. *New Public Management End of an Era?* Public Policy and Administration. 25(2): 234–240.
- Lipsky, Michael. 2010. *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage Foundation.
- Lord, Susan; Iudice, John. 2012. *Social Workers in Private Practice: A Descriptive Study of What they do*. Clinical Social Work Journal. 40(1): 85–94.
- Luepker, Ellen. 2003. *Record Keeping in Psychotherapy and Counseling: Protecting Confidentiality and the Professional Relationship*. New York: Routledge.
- McDevitt, Suzanne. 1999. *Case Records in Public Child Welfare: Uses and a Flexible Format*. Child Welfare. 73(1): 41–55.
- Miles, Matthew B. 1979. *Qualitative Data as an Attractive Nuisance: The Problem of Analysis*. Administrative Science Quarterly. 24(4): 590–601.
- National Association of Social Workers. 2008. *Code of Ethics of the National Association of Social Workers*. <http://www.naswdc.org/pubs/code/code.asp>, vaadatud 26. detsebril 2013.
- Ousley, Melissa. 2006. *The Luke Principle: Counting the Costs of Organizational Change for One-Stop Service Models in Student Affairs*. College Student Affairs Journal. 26(1): 45–63.
- Pfiffner, James P. 2004. *Traditional Public Administration versus The New Public Management: Accountability versus Efficiency*. In Benz, Arthur.; Siedentopf, Heinrich.; Sommermann, Karl-Peter (ed). *Institutionenbildung in Regierung und Verwaltung: Festschrift für Klaus König*. Berlin: Duncker & Humbolt.
- Pierson, John. 2011. *Understanding Social Work: History And Context: History and Context*. Berkshire: Open University Press.
- Pope, Arvis. 2005. *Rīgas galvenā nomale*. Rīga: Izdevniecība „Zelta grauds“.

Prince, Katie. 1996. *Boring Records? Communication, Speech and Writing in Social Work*. London: Jessica Kingsley.

Reamer, Frederic G. 2005. *Documentation in Social Work: Evolving Ethical and Risk-Management Standards*. *Social Work* 50(4): 325–334.

Rīgas Sociālais dienests. 2011. *Noteikumi „Par Rīgas Sociālā dienesta klienta lietā iekļaujamo dokumentāciju”*. Rīga: Rīgas Domes labklājības departaments.

Riia Linnavalitsus. 2010. *Rīgas Sociālā dienesta nolikums*. http://www.ld.riga.lv/tl_files/socdienests/RSD%20Nolikums/RD%20Rigas%20Sociala%20dienesta%20nolikums%20Nr.%2053.%20%2011.05.2010..pdf, vaadatud 28. detsebril 2013.

Riia Linnavalitsus. 2013. *Rīgas Sociālā dienesta struktūrshēma*. http://www.ld.riga.lv/tl_files/socdienests/RSD%20Nolikums/RSD%20shema1.PDF, vaadatud 28. detsebril 2013.

Riia Linnavalitsus. 2013. *Rīgas Sociālais dienests*. http://www.ld.riga.lv/R%C4%ABgas_Soci%C4%81lais_dienests.html, vaadatud 28. detsebril 2013.

SAFEGE Baltija. 2012. *Starpziņojums par sociālā darba raksturojumu Latvijā 2010./2011. gadā un tā analīzi*. Rīga: Valsts kanceleja.

Selg, Marju. 2012. *Sotsiaaltöö konteksti kujundavad diskursused*. Strömpl, Judit; Selg, Marju; Linno, Merle (Toim.). *Narratiivne lähenemine sotsiaaltööuurimusele*. Laste väärtkohtlemise lood. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.

Stenrud, Robert. 2010. *Quality Assurance and One-Stop Employment Centers: Initiating a Performance Management System*. *Journal of Rehabilitation Administration*. 34(2): 61–72.

Taylor, Tiffany. 2013. *Paperwork First, Not Work First: How Caseworkers Use Paperwork to Feel Effective*. *Journal of Sociology & Social Welfare* 40(1): 9–27.

Tebb, Susan (1991). *Client-focused recording: Linking theory and practice*. *Families in Society*, 72(7): 425–432

Thompson, Neil. 2000. *Understanding Social Work : Preparing for Practice*. New York: Palgrave Macmillan.

Thompson, Paul; Alvesson Mats. 2005. *Bureaucracy at Work: Misunderstandings and Mixed Blessings*. In Paul Du Gay (ed.). *The Values of Bureaucracy*. New York: Oxford University Press.

Watkins-Hayes, Celeste. 2009. *The New Welfare Bureaucrats: Entanglements of Race, Class, and Policy Reform*. Chicago: University of Chicago Press.

Vidgen, Andrew; Williams, Rachel. 2001. *Letter-writing Practices in a Child and Family Service*. Journal of Family Therapy. 23(3): 317–326.

Vigoda, Eran. 2002. *From Responsiveness to Collaboration: Governance, Citizens, and the Next Generation of Public Administration*. Public Administration Review. 62(5): 527–540.

Wigfall, Valerie. 2002. „*One-Stop Shopping*“: *Meeting Diverse Family Needs in the Inner City?*. European Early Childhood Education Research Journal. 10(1): 111–121.

Wilks, Tom. 2012. *Advocacy and Social Work Practice*. Berkshire: McGraw-Hill International.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Gvido Kubulnieks (sünnikuupäev: 14.01.1987)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose

Bakalaureusetöö „Sotsiaaltöö sotsiaalametis: kliendi- või dokumendikeskne?“, mille juhendaja on (MA) Marju Selg,

- 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
 3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartu, 22. jaanuar 2014